



Bilan final 2022

« Réalisation des diagnostics de Responsabilité
Sociétale des Organisations (RSO) »

Par AFNOR Certification

Bilan final réalisé sur la période 1^{er} janvier 2017 au 27 avril 2022

Mai 2022



afnor

Ce document est cofinancé par l'Union européenne avec
le fonds européen de développement régional (FEDER)
www.europe-en-nouvelle-aquitaine.eu

*La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe
agissent ensemble pour votre territoire*

INTRODUCTION.....	3
LA RESPONSABILITE SOCIETALE AUJOURD’HUI EN FRANCE	4
Focus sur le label Engagé RSE.....	6
Pourquoi se lancer dans une démarche de RSE ?	6
BILAN QUANTITATIF 2022.....	9
SYNTHESE GENERALE.....	10
SYNTHESE GENERALE.....	11
SYNTHESE GENERALE.....	13
TENDANCE RS OBSERVEES PAR SECTEURS D’ACTIVITE	25
BILAN FINAL QUALITATIF 2022.....	32
RETOURS DES BENEFICIAIRES.....	33
SUITES DONNEES AUX RECOMMANDATIONS DES EXPERTS RSO PAR LES BENEFICIAIRES.....	34
RETOURS DES EXPERTS.....	38
ANNEXES.....	41
NORME INTERNATIONALE ISO 26000 : 7 PRINCIPES ET DES 7 QUESTIONS CENTRALES	42
LE MARCHE POUR L’ACCOMPAGNEMENT DU DISPOSITIF DE SENSIBILISATION A LA RSO.....	45

INTRODUCTION

Le Programme Européen FEDER-FSE 2014-2020 Aquitaine promeut trois principes horizontaux en cohérence avec les objectifs de l'Union européenne.

Cela suppose de veiller :

- à l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- à l'égalité des chances et la non-discrimination ;
- au développement durable.

Parmi les dispositions retenues pour prendre en compte de manière concrète ces principes, la Région Nouvelle-Aquitaine offre aux bénéficiaires de projets d'investissement de plus de + 2M€, l'opportunité de réaliser un auto-diagnostic de responsabilité sociétale des organisations (RSO), accompagné par un expert.

Issue de la norme ISO 26000, la RSO est la responsabilité sociétale d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement se traduisant par un comportement éthique et transparent.

L'objectif de l'auto-diagnostic RSO, entièrement financé par l'Union européenne et la Région, est :

- de sensibiliser les bénéficiaires à l'intégration de la prise en compte de leur responsabilité sociétale au niveau de leurs activités et de leur projet ;
- d'analyser les actions conduites en la matière et d'identifier des pistes de progrès pour la structure et les projets ;
- de situer l'organisation au regard de la responsabilité sociétale : actions conduites, démarche d'amélioration continue, démarche d'évaluation, relations avec les parties prenantes ;
- de valoriser les nouvelles actions concrètes qui pourraient être menées après le diagnostic.

Il s'agit d'une éco-socio-condition obligatoire afin d'obtenir l'aide de l'Union européenne.

Les bénéficiaires seront invités à faire part des suites qu'ils ont données aux recommandations des experts à l'issue de la réalisation de leur projet afin de contribuer à l'évaluation continue de ce dispositif expérimental qui s'est poursuivi jusqu'en 2022.

Du 1er janvier 2017 au 27 avril 2022, 78 diagnostics RSO dont 8 Focus Projets ont été réalisés par des bénéficiaires publics et privés accompagnés par des experts de l'AFNOR.

Quel bilan tire-t-on de cette série de diagnostics ?
Quelles bonnes pratiques sont identifiées ?
Quelles difficultés ou pistes d'amélioration sont repérées ?

Que pensent les bénéficiaires et les experts de cette démarche ?

Ce document synthétise le bilan des constats et les retours d'expérience sur l'ensemble des diagnostics réalisés entre le 1^{er} janvier 2017 et le 27 avril 2022, et s'inscrit dans la continuité du bilan réalisé en 2021 sur les années 2017, 2019 et 2020.



Les démarches de responsabilité sociétale (RS) n'ont cessé de voir leur place se renforcer ces dernières années au sein des organisations. Ce dynamisme s'explique notamment par une riche actualité normative et par le lancement à l'échelle internationale des 17 Objectifs du Développement Durable (Agenda 2030) des Nations-Unies. Mais cela est également lié à la prise de conscience grandissante des pouvoirs publics sur les enjeux que revêt la RS. Preuve de cette prise de conscience, l'année 2020 a été le temps de deux grandes initiatives publiques autour de la promotion de la RSE en France.

Premièrement, la fin de **l'expérimentation de la Plateforme RSE sur les labels RSE sectoriels adaptés aux très petites entreprises (TPE), aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises de taille intermédiaire (ETI). Objectif de cette expérimentation : mobiliser et encourager les entreprises dans leur démarche RSE.** Ce sont 18 fédérations professionnelles disposant de référentiels et labels RSE sectoriels qui ont été retenues pour participer à cette expérimentation. La Plateforme RSE a rendu public en février 2021 le rapport de cette expérimentation, qui formule 24 actions pour accélérer le déploiement de la RSE en France et qui propose une définition partagée de ce qu'est un label RSE, à savoir « une attestation de garantie délivrée par une tierce partie qui caractérise la démarche RSE mise en œuvre par une entreprise au sens des lignes directrices ISO 26000 ». Trois principaux points sont à retenir des 24 recommandations que formule le rapport :

- **L'évaluation de la RSE doit se faire sur site** : l'auto-évaluation RSE en ligne est une première étape importante pour initier une démarche RSE, mais elle ne suffit pas pour prouver son sérieux. La Plateforme RSE souligne la valeur générée par la visite sur site d'un évaluateur, expert RSE, véritablement formé et représentant un organisme tiers indépendant. En venant à la rencontre des parties prenantes de l'entreprise ou de la collectivité prétendant au label RSE, celui-ci peut mesurer le niveau de dialogue instauré avec les élus de la ville où l'entreprise est implantée, les représentants de salariés, des clients, ou encore des partenaires ;
- **L'évaluation RSE doit générer des bénéfices pour la société, l'environnement et l'entreprise** : pour cela, la Plateforme RSE insiste sur la nécessité que l'évaluation RSE réalisée constante le lien effectif entre les pratiques de l'entreprise, ou de la collectivité, et les résultats qu'elle enregistre ;
- **L'évaluation RSE doit permettre à l'organisation, entreprise ou collectivité, d'améliorer sa démarche RSE** dans le temps.

La Région Nouvelle-Aquitaine et AFNOR Certification accueillent favorablement les conclusions de ce rapport qui confirment que le dispositif de réalisation des diagnostics RSO pour les bénéficiaires s'inscrit dans cette logique d'évaluation accompagnée sur site et d'amélioration continue des démarches RSE des porteurs de projets sur la base de l'ISO 26000 !

Deuxièmement, la **promulgation et la mise en œuvre de l'article 174 de la Loi PACTE** (loi relative à la croissance et la transformation des entreprises, et son article 174 qui demandait à ce que le Gouvernement remette au Parlement un rapport sur les conditions de mise en place d'une structure de revue et d'évaluation des labels RSE), ont abouti à la publication en novembre 2020 du rapport de Coralie DUBOST remis à Bruno Le Maire, Agnès Pannier-Runacher et Olivia Grégoire, intitulé « Labels RSE : accompagner les entreprises et donner confiance à leurs parties prenantes ». Ce rapport conduit à la création d'une charte publique précisant les conditions de succès de ces dispositifs de reconnaissance, aujourd'hui en pleine croissance. Le dispositif de diagnostics RSO déployé par la Région Nouvelle-Aquitaine satisfait plusieurs des conditions de cette charte :

- L'alignement du cahier des charges selon les normes internationales reconnues comme l'ISO 26000 : c'est le cœur du réacteur du diagnostic RSO ;
- La transparence sur l'organisme certificateur intervenant sur la réalisation des diagnostics : AFNOR Certification est un organisme pionnier de la RSE en France et affiche des engagements d'éthique et de déontologie, en tant qu'organisme tierce-partie ;
- La transparence sur les critères et référentiels utilisés : le diagnostic RSO est explicité dans des guides mis à disposition des bénéficiaires ;
- La prise en compte des spécificités structurelles et de la taille des entreprises : le diagnostic RSO dispose d'une version utilisée pour les structures privées, et une pour les structures publiques, ainsi qu'une



version allégée dite « Focus projet » pour les bénéficiaires ayant réalisé un diagnostic RSO ou une évaluation moins de trois ans auparavant.

- La notion de démarche de progrès plutôt qu'une évaluation RSE statique, afin d'inciter les bénéficiaires à s'engager ou améliorer leur démarche RSE dans le temps, avec la fiche méthodologique complétée et présentant les actions mises en place par le bénéficiaire, lors de la demande du solde de tout compte.

Au-delà de l'actualité réglementaire, l'actualité normative est également riche depuis 2020 : la commission de normalisation française Développement Durable et Responsabilité Sociétale change de présidence et voit son tour de table se renouveler. L'ISO 26000, qui a fêté en 2020 ses 10 ans, s'est vue « confirmée » pour les 5 années à venir, preuve de sa robustesse et crédibilité. Par ailleurs, l'expertise de la France sur les sujets connexes à la RSE est portée à l'international à l'échelle de l'ISO : la France préside les comités techniques internationaux en matière d'économie circulaire et de biodiversité et coordonne les travaux d'écriture des deux futures normes ISO sur ces sujets !

Enfin, c'est toute l'actualité internationale du développement durable qui a elle aussi profité d'une dynamique nouvelle insufflée par **l'adoption fin 2015 des 17 Objectifs de Développement Durable constituant pour les 193 États membres de l'ONU l'Agenda 2030**, Programme de développement durable à l'horizon 2030, **qui définit un plan sur 15 ans visant à réaliser ces objectifs**. C'est un agenda pour les populations, la planète, la prospérité, la paix et par les partenariats. Il porte une vision de transformation du monde en éradiquant la pauvreté et en assurant sa transition vers un développement durable. Pour les organisations, quelles que soient leurs tailles et activités, l'Agenda 2030 fixe un cap de développement durable à atteindre, constitué de 17 objectifs et de 169 cibles.



Focus sur le label Engagé RSE

Obtenir le label Engagé RSE, c'est adresser un signal fort : celui d'une organisation qui assume les impacts de ses décisions et s'engage pour un développement durable de ses activités. Le Label Engagé RSE évalue le niveau d'intégration des principes de l'ISO 26000 dans la stratégie et le management de l'organisation.

L'ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Elle donne un cadre international de comportement à tout type d'organisation (entreprises, collectivités, ONG, fédérations et syndicats...) quels que soient sa taille et ses domaines d'actions. La norme ISO 26000 respecte les grands textes fondateurs internationaux comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail...

Le Label Engagé RSE est basé sur un référentiel d'évaluation exigeant, conçu pour répondre de manière robuste et pertinente à deux problématiques des organisations :

- En interne, pour comprendre, évaluer mais également piloter la responsabilité sociétale, de manière efficace et visible ;
- En externe, pour offrir un gage fort de crédibilité quant à la communication et à l'affichage des résultats d'une évaluation tierce-partie du niveau de maturité.

Le Label Engagé RSE est délivré après une évaluation sur site durant laquelle les parties prenantes internes et externes à l'organisation sont rencontrées et interviewées par des experts RSE d'AFNOR Certification aux compétences sectorielles reconnues.

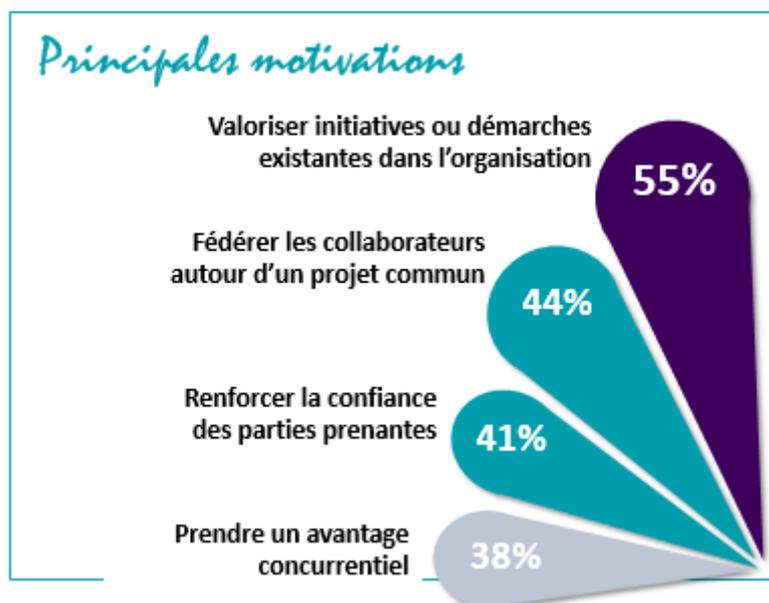
En juin 2022, plus de 315 organisations, tous secteurs d'activité confondus, avaient obtenu le label Engagé RSE (versus 150 organisations fin 2019), preuve de l'engouement des dirigeants de structures pour la RSE.

Pourquoi se lancer dans une démarche de RSE ?

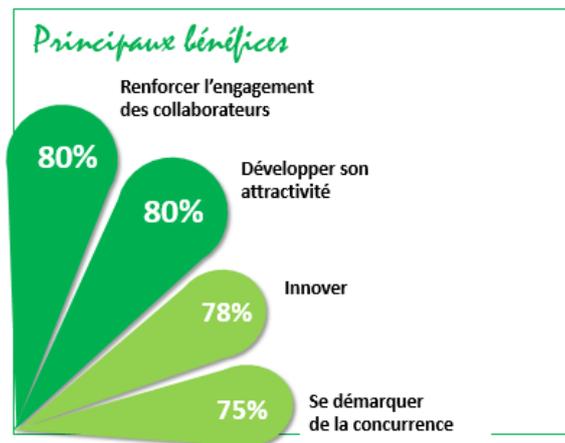
En 2019, le Groupe AFNOR a réalisé une grande étude sur les pratiques RSE des organisations en France, en partenariat avec BVA et Les Échos Exécutives.

L'étude s'est basée sur un échantillon de plus de 800 organisations, tous secteurs d'activités et tailles confondus.

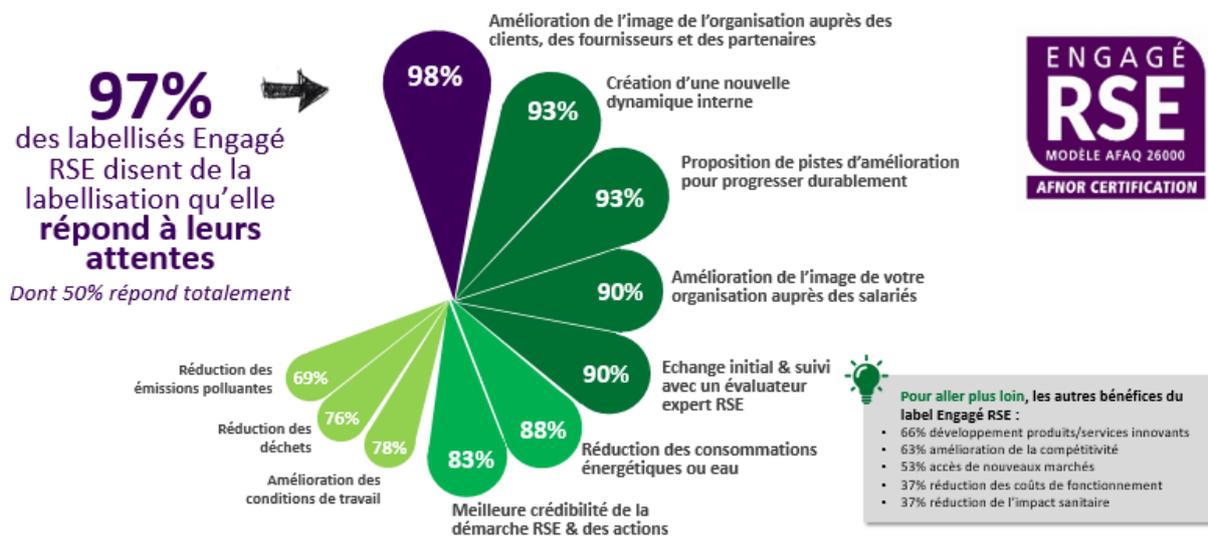
Cette étude permet d'identifier plus finement quels sont les principaux avantages, motivations et bénéfices à se lancer dans une démarche de RSE.



Les bénéfices d'une démarche RSE :



Les bénéfices d'une démarche de labellisation Engagé RSE :



Le label Engagé RSE, signe distinctif de 4 niveaux de maturité en RSE :





En 2021, le Département RSE du Groupe AFNOR a mené une grande enquête auprès de l'ensemble de ses organisations labellisées, afin d'identifier les bénéfices d'une démarche de labellisation RSE sur base d'ISO 26000. Les résultats de l'étude, publiée sous forme de livre blanc disponible dès septembre 2022 sur le site du Groupe AFNOR, nous apprennent que :

- Sur le volet de la **gouvernance** :
 - L'implication du dirigeant est essentielle
 - La connaissance des parties prenantes est renforcée
 - La labellisation fait émerger la raison d'être de l'organisation
 - Les sujets de RSE à l'ordre du jour des réunions de direction
 - Une structure de pilotage est un atout
 - La charte éthique, est un outil privilégié pour enclencher une dynamique collective
 - Les objectifs RSE restent peu présents dans les critères de rémunération
 - Le rapport RSE constitue un outil de transparence
 - La démarche RSE a un impact positif sur les collaborateurs
- Sur le volet **environnemental** :
 - Le bilan carbone est très souvent la première étape pour bâtir la stratégie climat de l'organisation
 - Les organisations labellisées agissent concrètement pour l'environnement
- Sur le volet **social** :
 - Les droits de l'homme constituent une question centrale dans le domaine social
 - Les labellisés prennent des engagements concrets en matière de santé et QVT
 - La labellisation renforce l'attractivité des entreprises
- Sur le volet **économique** :
 - La labellisation RSE contribue à la performance économique
 - La labellisation RSE est un vecteur d'innovation



BILAN QUANTITATIF 2022

« Réalisation des diagnostics de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) »

Par AFNOR Certification

Bilan réalisé sur la période 1^{er} janvier 2017 au 27 avril 2022

81 projets ont été examinés au titre des 70 diagnostics RSO et 8 focus projets. 2 diagnostics programmés n'ont pas été réalisés du fait de l'arrêt des projets envisagés. Ils ont été réalisés sur la période allant du 1^{er} janvier 2017 au 27 avril 2022.

Sur ce panel global de diagnostics, 59 % (62,5% sur le précédent bilan) ont concerné un diagnostic RSO d'une structure et d'un projet du **secteur privé** (46) et 32 diagnostics ont concerné la structure et le projet d'un organisme public. Parmi cela, 4 focus projet privé et 4 focus projet public ont été réalisés.

Les bénéficiaires des 78 diagnostics RSO et focus exercent des activités se répartissant dans les 13 secteurs d'activités suivants :

Activités des sociétés holding (1) :

Activités immobilières (9)

Activités spécialisées, scientifiques et techniques (9)

Administrations publiques (19) dont 17 Collectivités territoriales

Autres activités de services (1)

Construction (1)

Enseignement (4)

Industrie manufacturière (12)

Industries extractives (1)

Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution (5)

Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné (9)

Santé humaine et action sociale (1)

Transports et entreposage (3)

Parmi les 75 porteurs de projets, 5 secteurs d'activité sont bien représentés :

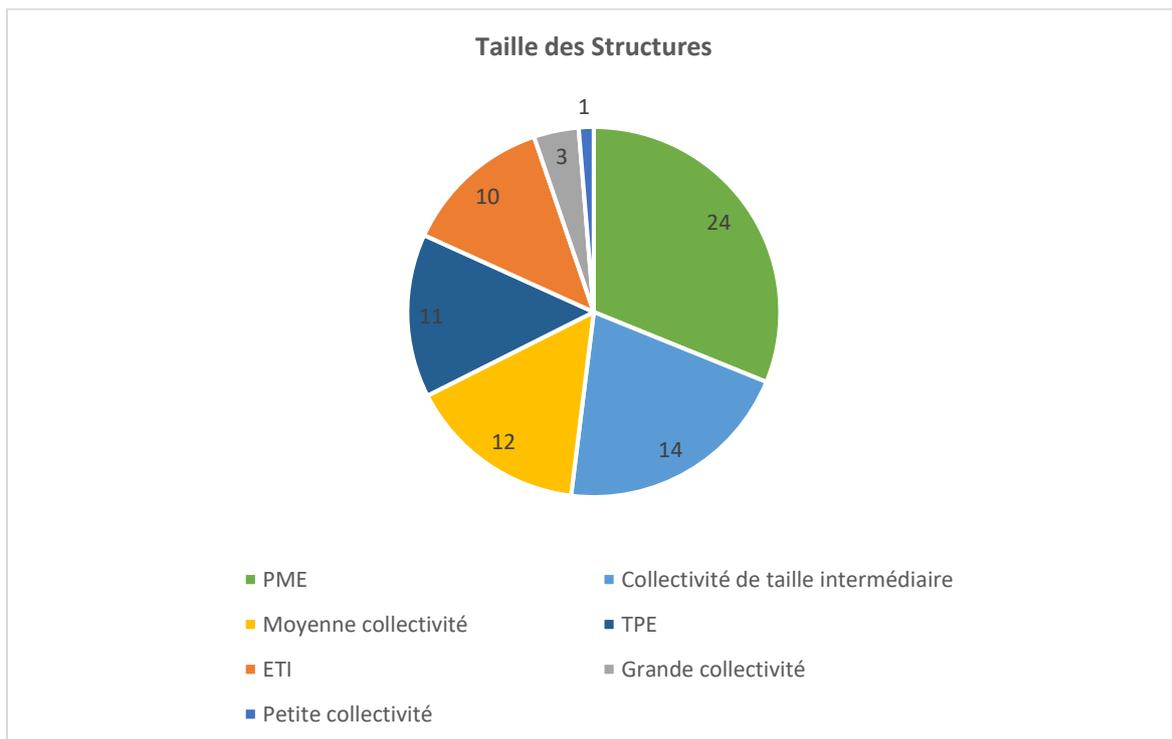
- **Administrations publiques** : 19 bénéficiaires
- **Industries manufacturières** : 12 bénéficiaires
- **Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné** : 9 bénéficiaires
- **Activités immobilières** : 9 bénéficiaires
- **Activités spécialisées, scientifiques et techniques** : 9 bénéficiaires.

2 autres secteurs d'activité sont en second lieu bien représentés :

- **Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution** : 5 bénéficiaires
- **Enseignement** : 4 bénéficiaires.
- **Transports et entreposages** : 3 bénéficiaires

Les 5 derniers dossiers de bénéficiaires se répartissent entre les 5 derniers secteurs d'activité : Activités des sociétés holding (1), construction (1), industries extractives (1), santé humaine et action sociale (1), et autres activités de services (1).

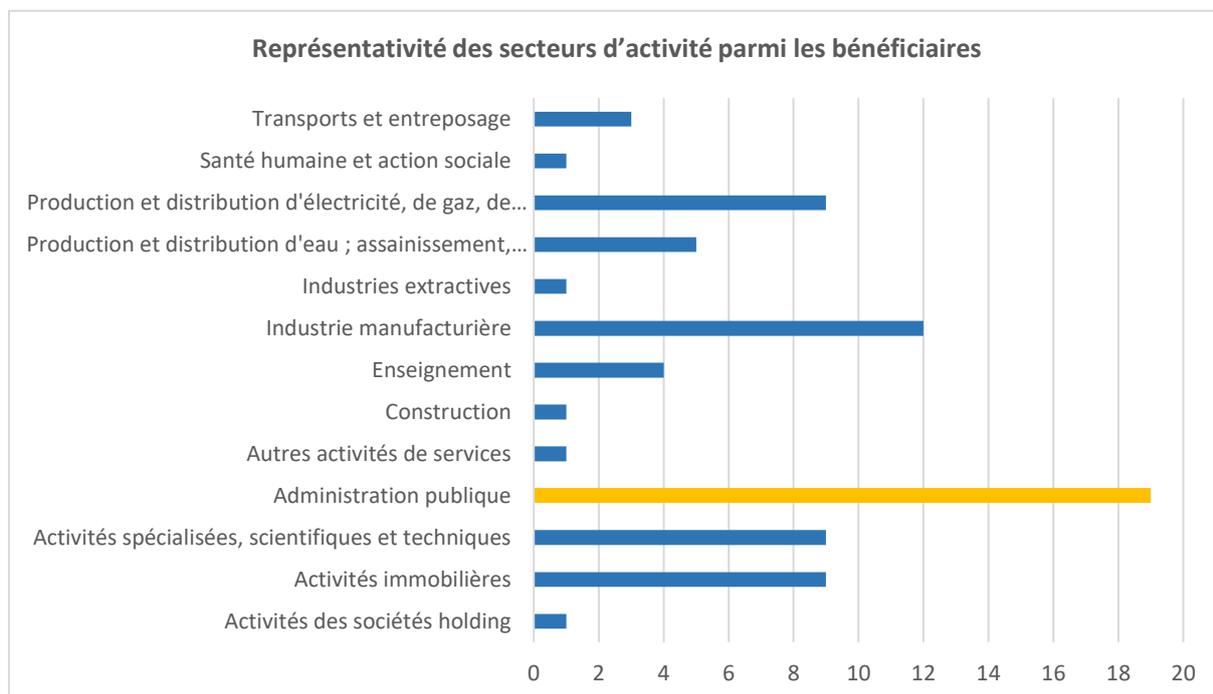
La PME est la typologie d'organisation la plus représentée, avec 24 bénéficiaires sur 75



Les 75 bénéficiaires se répartissent comme suit :

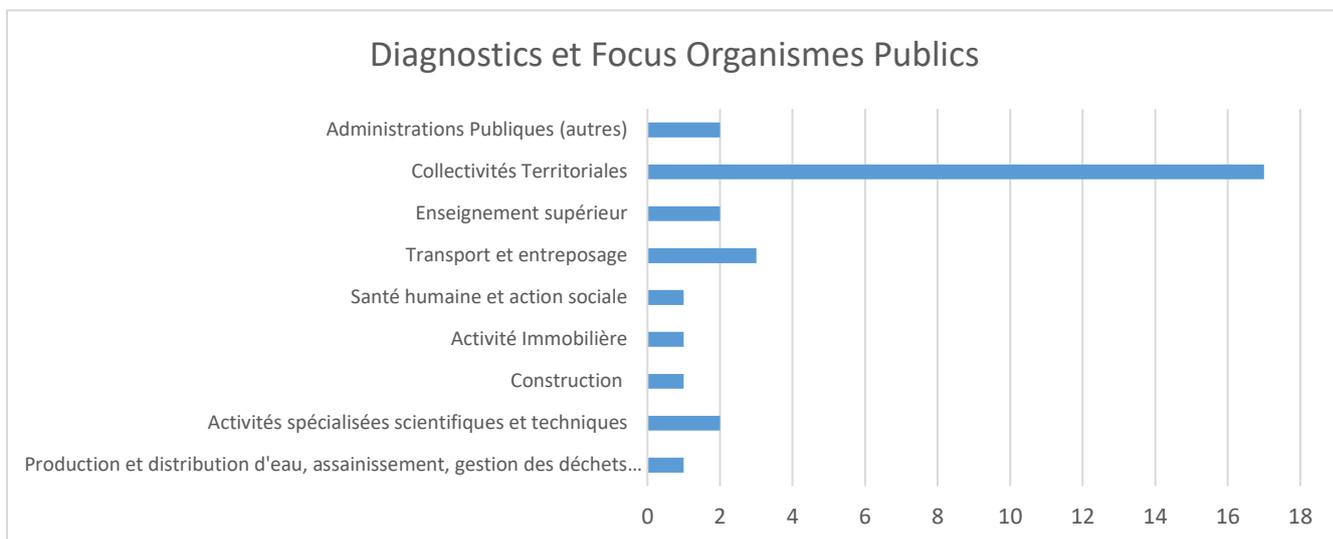
Type de structure	Taille des Structures	Nombre
PME	De 10 à 249 salariés	24
Collectivité de taille intermédiaire	De 250 à 4 999 agents	14
Moyenne collectivité	De 10 à 249 agents	12
TPE	De 1 à 9 salariés	11
ETI	De 250 en 4 999 salariés	10
Grande collectivité	Plus de 5 000 agents	3
Petite collectivité	de 1 à 9 agents	1

Représentativité des secteurs d'activité parmi les 75 bénéficiaires tous types de diagnostics

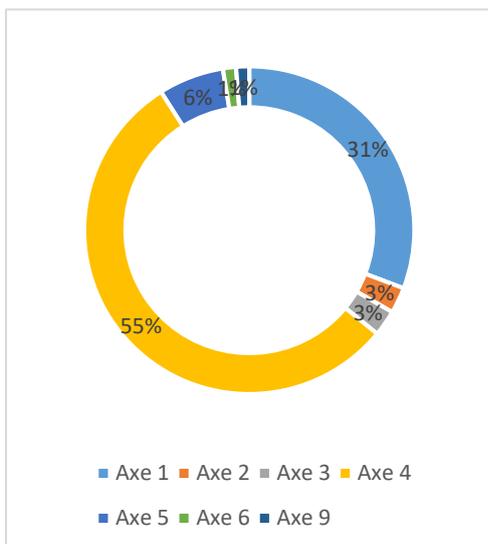


Dans ce tableau « administrations publiques » recense les collectivités et n'inclut pas les autres organismes publics.

Zoom sur les activités des 30 organismes publics ayant bénéficié de 30 diagnostics et 2 focus Public



Type d'axes concernés par diagnostics réalisés, tous secteurs d'activités confondus



Sur **78** diagnostics RSO et focus projets analysés, plus de la moitié ont concerné l'axe 4 et près de 31% l'axe 1. Les axes 2 et 3 sont peu concernés, tandis que l'axe 5 représente près de 6% des bénéficiaires. Les axes 6 et 9 sont les moins représentés.

Rappel des axes concernés :

Axe 1 : Innovation et compétitivité des entreprises pour la recherche appliquée et le développement technologique / innovation, produits et services innovants, croissance des PME, création et reprise d'entreprises

Axe 2 : Insertion professionnelle des aquitains par la formation, la création d'activités et l'économie sociale et solidaire pour l'accès et le retour à l'emploi, l'insertion des jeunes en Difficulté

Axe 3 : Très haut débit, la transformation numérique des entreprises et e-service aux citoyens pour une couverture du territoire aquitain en très haut débit, l'usage avancé des technologies numériques par les entreprises et l'offre de services numériques à destination du public

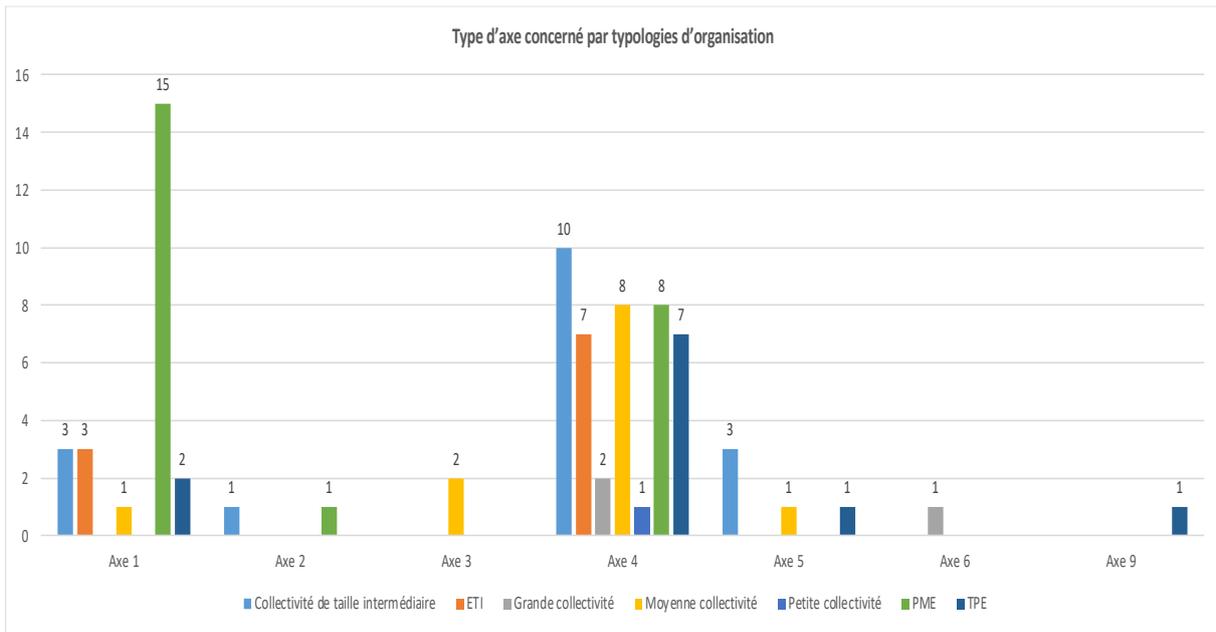
technologies numériques par les entreprises et l'offre de services numériques à destination du public

Axe 4 : Transition énergétique et écologique par le recours aux énergies renouvelables dans les entreprises, une meilleure efficacité énergétique pour l'habitat, des modes durables de transport, une préservation des continuités écologiques, la prévention des risques naturels et la mise en valeur du patrimoine culturel

Axe 5 : Développement intégré des quartiers urbains en difficulté pour la création d'activités économiques et l'amélioration des conditions de vie des habitants, le développement de l'économie locale

Axe 6 : Assistance technique FEDER pour la mise en œuvre du PO FEDER-FSE Aquitaine

Axe 9 : Accompagner la relance du territoire néo-aquitain verte, résiliente et numérique



Type d'axe concerné par typologies d'organisation

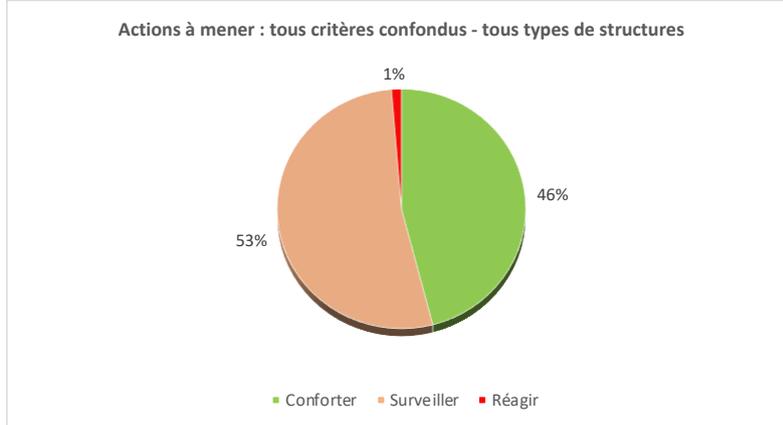
La majorité des diagnostics RSO réalisés adresse l'axe 4 « Transition énergétique et écologique », qu'ils aient été réalisés dans une entreprise ou dans une collectivité/organisme public. Par rapport aux années précédentes, on trouve désormais un équilibre entre le secteur public et le secteur privé (22 bénéficiaires privés par rapport à 21 bénéficiaires publics).

Les PME sont majoritairement positionnées sur l'axe 1 « Innovation et compétitivité des entreprises », à hauteur de 62 % (83% lors du précédent bilan). Les collectivités représentent désormais 16% de l'axe 1.

Les axes 3 « Très haut débit, la transformation numérique des entreprises et e-service aux citoyens » et 5 « Développement intégré des quartiers urbains en difficulté » restent exclusivement ou très majoritairement adressés par le secteur public. Seule une TPE s'est positionnée sur l'axe 5 en 2021.

Synthèse générale

Sur 78 diagnostics et focus projets étudiés pour ce bilan 2017-2022, les experts RSO d'AFNOR Certification indiquent que près de 53% des pratiques observées chez les bénéficiaires doivent être surveillées (52% sur le bilan précédent). Ce chiffre se rapproche du bilan final du marché 2016-2017, où 54% des pratiques étaient signalées comme « à surveiller », donc à faire évoluer pour une approche responsable.



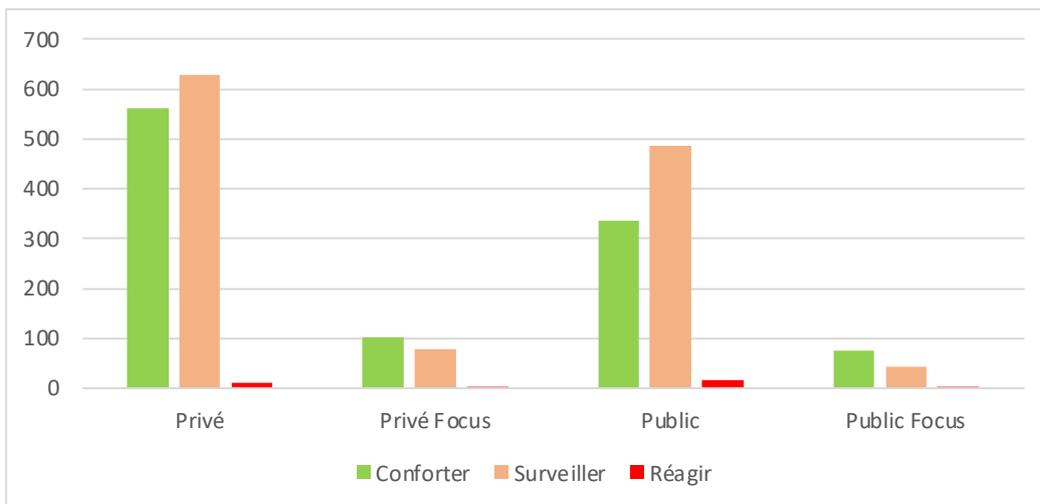
Par ailleurs, alors qu'il convenait de réagir sur plus de 8% des pratiques observées chez les bénéficiaires sur les années 2017 et 2018, seulement un peu plus de 1% des pratiques sont identifiées comme urgentes à traiter sur les années 2021 comme en 2020.

Il semblerait donc que globalement et au fil des diagnostics, les bénéficiaires rencontrés soient plus matures en termes de RSO que le panel analysé sur la période 2016-2017, ou que les évaluations aient été moins « sévères ».

Ceci permet cependant de mettre en avant le fait que le niveau de **maturité RSO de départ** des bénéficiaires est plutôt bon, avec près de la moitié de leurs **pratiques et actions qui sont à conforter**. Les porteurs de projets **sont donc sur la bonne voie** de l'intégration des principes de la RSO à leurs démarches.

Au global, il apparaît que les bénéficiaires du secteur privé présentent une maturité RSO légèrement plus élevée que les bénéficiaires publics : le secteur privé collecte moins de points « à surveiller » (51%) que le secteur public (55%).

Des préconisations **au cas par cas** ont été faites par les experts pour que les bénéficiaires puissent engager rapidement des **actions d'amélioration concrètes, simples et efficaces** sur les pratiques qu'il faut surveiller et pour lesquelles il convient de réagir.



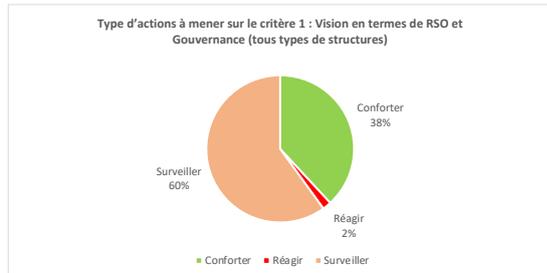
Niveau de vigilance / Type de diagnostic

Type d'actions à mener sur le critère 1 : Vision en termes de RSO et Gouvernance (tous types de structures)



Le critère 1 concerne l'évaluation de la vision, de la stratégie et de la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale de l'organisation, en cohérence avec les concepts clef de l'ISO 26000 (notamment les 7 questions centrales et les 7 principes de la responsabilité sociétale).

La vision en termes de RSO et la Gouvernance est **bien appréhendée puisque 98% des pratiques sont à surveiller**



(60%) ou à conforter (38%) par les bénéficiaires. Ce ratio s'élevait également à 98% lors du précédent bilan. Toutefois les critères à surveiller sont passés de 56% à 60%, ce qui dénote une légère augmentation du risque en matière de vision

Conclusion : les 17 bénéficiaires de 2021/2022 ont une maturité un peu plus faible en matière de vision et de gouvernance RS, même s'il convient de rester prudent face à cette conclusion, puisque le taux de pratiques « à surveiller » de 60 % indique que les bénéficiaires n'ont majoritairement pas encore complètement identifié la RSO dans leur stratégie.

Les bénéficiaires du secteur privé sont plus majoritairement engagés une démarche RS. L'ensemble des bailleurs sociaux rencontrés sont tous engagés dans cette démarche et ont intégré la RS dans leur stratégie. C'est moins le cas pour les collectivités, pour lesquelles il semble plus compliqué d'intégrer la RS dans le projet d'administration. Ces dernières n'ont pas encore engagé de démarche interne structurée. **Toutefois, le souhait d'une structuration plus formelle de la vision en matière de RSO se fait jour.**

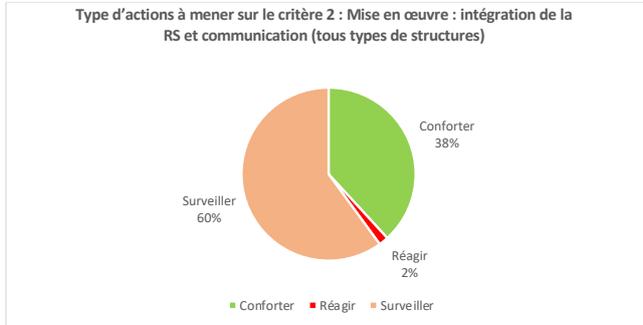
Globalement, les analyses des experts RSO sur ce critère 1 indiquent que, même si les stratégies RS de nombreux bénéficiaires intègrent des éléments de RSO, ils **n'ont pas engagé concrètement de démarche et ne connaissent pas systématiquement leurs enjeux RSO propres** et donc ne **les hiérarchisent pas**. **La formalisation d'une charte / politique RSO fait encore défaut, ainsi que les cartographies de prenantes ou encore analyses de matérialité. La loi PACTE de 2018 encourage la rédaction de « raison d'être ». Ce n'est pas encore une pratique courante.**

L'utilisation de référentiels tels que la grille de lecture des ODD (notamment pour les collectivités et organismes publics) ou l'ISO 26000 pourrait être une manière pour les bénéficiaires d'identifier et de hiérarchiser leurs enjeux RSO, de la même manière que la réalisation d'analyses de matérialité.

Les **parties prenantes** sont quasiment systématiquement identifiées, mais peu cartographiées, même sans démarche RSO, soit dans le cadre d'un projet de développement en particulier, soit à travers le déploiement de systèmes de management ISO 9001, 14001 ou 45001. **Une approche plus globale intégrant les enjeux de responsabilité sociale dans l'identification et le dialogue avec les parties prenantes permettra aux organisations de mieux gérer l'ensemble des risques auxquels elles ont ou auront à faire face et permettra également d'identifier des opportunités de développement ou d'innovation.** La promotion de la norme X30-029 reste à faire aussi bien dans le privé que dans le public.

Type d'actions à mener sur le critère 2 : Mise en œuvre : intégration de la RS et communication (tous types de structures)

Le critère 2 permet d'analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale est mise en place et déployée au sein même de l'organisation. Il convient d'évaluer comment le management



de l'organisation permet de traduire en actes l'intégration des principes de développement durable au quotidien.



Les résultats sont identiques par rapport à l'année précédente.

Pour les bénéficiaires n'ayant pas de stratégie / politique RS formalisée, l'intégration de la RS dans le système de management est peu présente voire absente.

Pour ceux qui ont une politique, le déploiement se fait facilement grâce à un **fort portage de la Direction** ainsi qu'à une **communication** interne et externe organisée au **service de la diffusion de la stratégie RS**.

Néanmoins, le déploiement pourrait être amélioré moyennant **l'utilisation d'outils de pilotage internes de la démarche, se basant sur des systèmes de management s'ils existent, et de reporting extra-financier** structurés, ainsi que l'intégration de clauses sociales et environnementales dans les appels d'offres (pour le public), ou les critères sociaux, sociétaux et environnementaux pour le privé, en particulier ceux concernés par l'obligation de vigilance.

Les organismes bailleurs sociaux et les établissements rattachés à un groupe national intègrent des éléments liés au développement durable et à la responsabilité sociétale dans leur communication interne ou externe. Pour les autres bénéficiaires privés, des pistes d'actions ont été préconisées pour construire une communication interne et externe vis-à-vis des parties prenantes et prenant en compte la RSO. Pour les organismes publics, en dehors des rapports de développement durable publiés, la communication interne et externe est organisée de façon très variable selon la taille de la collectivité ou de l'organisme public. Classiquement la confusion entre environnement et développement durable est fréquente.

Conclusions

Finalement, l'analyse du bilan du marché précédent sur ce critère reste pertinente :

Le critère 2 est le plus **difficilement appréhendable** par les organisations, quels que soient leurs tailles et leurs secteurs d'activité dès lors que la vision et la gouvernance RS n'est pas formalisée. Néanmoins, les **rôles et responsabilités** de chacun étant **bien appréhendés**, l'intégration de la RSO dans le système de management sera facilitée une fois que les bénéficiaires auront explicité leur stratégie RSO, en particulier **la transformation des cartographies de parties prenantes ou analyses de matérialité en « plans d'actions »**.

Le principe des éco-socio-conditionnalités est encore peu pratiqué par les collectivités locales, et si elles le sont ce sont des critères liés aux déchets en général. Les pratiques d'achat responsables sont encore assez modestes.

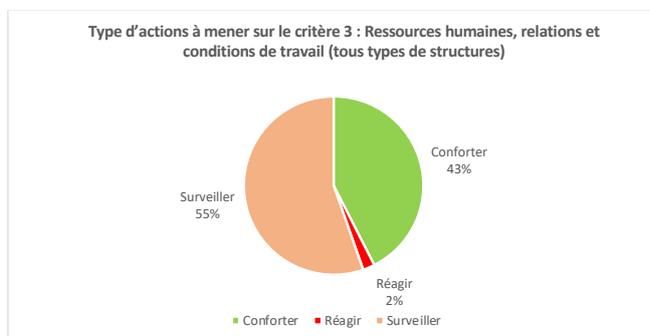
Le concept **de finances à impact** pour les budgets publics ou les stratégies d'investissement est plutôt inconnu. Il est vrai que les outils d'évaluation existants sont encore peu fiables et délicats à utiliser.

Le **taux de conformité RGPD** est faible aussi bien dans le public que dans le privé. La masse de travail est parfois sous-estimée, ainsi que la connaissance du périmètre de couverture de ce règlement est parfois insuffisante.

La **communication responsable** est encore peu connue (communication non discriminante, accessibilité des sites web selon le décret de 2014...)

Type d'actions à mener sur le critère 3 : Ressources humaines, relations et conditions de travail (tous types de structures)

A travers le critère 3, il s'agit de mettre au centre des préoccupations les hommes et les femmes et prendre acte que le déploiement de pratiques responsables est conditionné en retour par l'implication de ces derniers.



Alors que lors des derniers bilans, le critère 3 était le critère sur lequel **les pratiques actuelles des bénéficiaires étaient les plus à conforter**, le **présent bilan révèle un niveau de maturité moins important des bénéficiaires sur les RH**, avec un léger recul du nombre de pratiques RH à conforter 43 % vs 44 %.

Les lignes directrices de gestion dans le public sont bien rédigées. Cependant des écarts importants

existent en matière de GPEC.

Une tendance de fond est analysée : **les relations avec les IRP¹ sont meilleures et le climat interne est favorable au déploiement de projets et d'actions de bien-être / qualité de vie au travail**. Cependant il reste un certain nombre d'organismes qui doivent progresser sur le critère **santé et sécurité au travail**, même si les DUERP² sont bien mis à jour, une minorité n'intègre pas encore les RPS³ dans les risques.

Des problèmes de recrutement en augmentation aussi bien dans le public que dans le privé. Les entretiens professionnels sont bien systématiques.

Les démarches structurées visant l'égalité professionnelle Femme / Homme sont encore peu développées pour la moitié des bénéficiaires d'un diagnostic RSO en 2021. Les actions visant l'articulation des temps de vie et l'égalité salariale sont les plus fréquentes. Quelques initiatives originales de type « vis ma vie » ou les « duo days » en matière d'intégration du handicap. La crise sanitaire a mis en lumière les possibilités offertes par le télétravail.

Sur le volet diversité, ce sont les actions orientées vers l'accueil de personnes porteuses de handicap qui sont les plus développées. Pourtant l'accessibilité des sites web est encore en grande partie inconnue, malgré le décret de 2009 pour le secteur public et de 2019 pour le secteur privé.

Focus égalité Femmes / Hommes chez les bénéficiaires

On remarque que les bénéficiaires du secteur privé ou public qui ont signé un accord Egalité femmes/hommes ou mis en place un plan d'actions, répondent également à une exigence réglementaire. Les établissements dépendant d'un groupe bénéficiant des actions nationales et n'ont pas forcément d'actions volontaires localement sur le sujet de l'égalité femmes/hommes. On remarque dans les pratiques la signature de la Charte diversité ou la rédaction de charte diversité ou égalité propres aux organisations. Deux collectivités ont obtenu les labels Egalité et Diversité et quatre ont également signé la Charte européenne pour l'égalité des femmes et des hommes. 35 bénéficiaires mènent des actions volontaires et/ou réglementaires structurées en faveur de l'égalité femmes/hommes, soit près de 44,30 % des bénéficiaires.

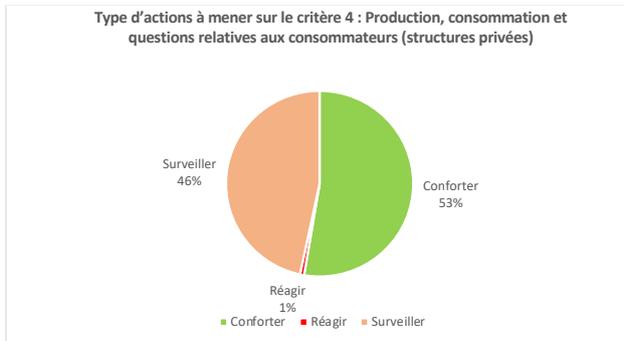
¹ IRP : instance représentative du personnel enquêté

² DUERP : document unique d'évaluation des risques professionnels

³ RPS : risque psycho-sociaux

Type d'actions à mener sur le critère 4 : Production, consommation et questions relatives aux consommateurs (structures privées)

Le critère 4 évalue la pertinence des pratiques en matière de modes de production et de consommation. Une posture éthique doit être respectée quant à l'ensemble des enjeux, notamment dans la relation avec les consommateurs, l'information et la protection des intérêts de ces derniers.



Ce critère est globalement bien appréhendé par les bénéficiaires, **les enjeux RS qu'il adresse sont en effet plus directs et visibles. Le niveau de « surveiller » augmente de 3 points par rapport au rapport précédent.**

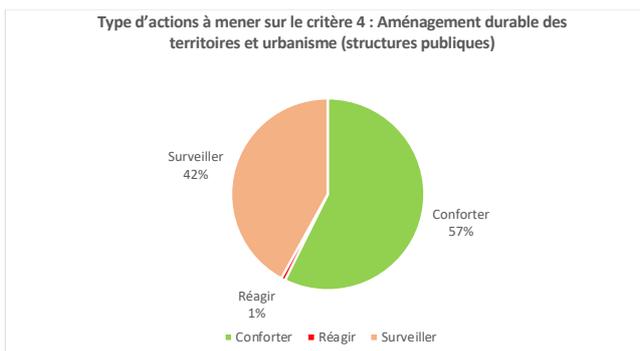
Les sujets de la biodiversité, de l'éco conception/analyse de cycle de vie, achats responsables, émissions de CO₂ et de la contribution sociétale d'une organisation à son territoire (volet sociétal) **gagneraient à être plus largement et**

régulièrement pris en compte dès les phases de conception des produits et services des bénéficiaires, afin qu'ils puissent plus facilement, via leurs modes de production et de consommation, **illustrer leur contribution aux ODD**. On constate une curiosité grandissante pour les achats responsables. La thématique de la criticité l'énergie existait déjà avant la guerre en Ukraine.

Le niveau de conscience associé au critère 4 a été plutôt en lien avec la montée progressive du **concept de sobriété** ou de **consommation responsable**, inspiré par l'ODD12.

Type d'actions à mener sur le critère 4 : Aménagement durable des territoires et urbanisme (structures publiques)

Le critère 4 évalue la pertinence des pratiques en matière d'aménagement durable des territoires et urbanisme. C'est ici la pertinence des choix de la structure publique qui est analysée, à l'aune des principes du développement durable de l'ISO 26000, dans une logique de responsabilité sociétale de territoire.



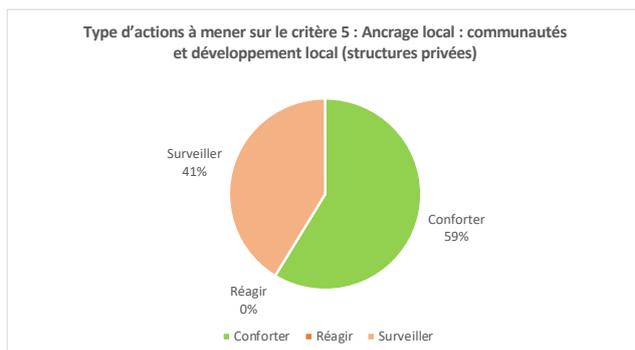
Sur ce critère, les acteurs publics du panel de bénéficiaires évalués depuis 2017 présentent un niveau de maturité globalement bon : légère baisse à 57% au lieu de 60% des pratiques observées par les experts RSO sont à conforter. Autrement dit, les bénéficiaires « publics » ont une bonne connaissance des enjeux de leurs territoires respectifs, et leurs stratégies de développement local semblent répondre aux attentes et besoins de leurs parties prenantes, ainsi qu'aux spécificités et enjeux propres de leurs territoires. La volonté

de concerter avec les citoyens et les acteurs locaux évolue progressivement pour répondre aux attentes sociétales en affirmation croissante.

Les enjeux de **concertation** sont progressivement approfondis dans un cadre grandissant de politiques publiques. Les **PLUI** ne sont pas encore systématiques. Les **mobilités douces** sont en revanche régulièrement mises à l'honneur. La recherche d'attractivité pour des **porteurs de projets engagés en RSO** est inexistante. **L'espace public non généré** est aussi un concept méconnu. L'unique pratique sur laquelle réagir concerne l'enjeu du tourisme durable.

Type d'actions à mener sur le critère 5 : Ancrage local : communautés et développement local (structures privées)

Le critère 5 analyse l'ancrage local, c'est-à-dire l'implication de l'organisation dans le développement économique, environnemental et sociétal du territoire, visant à préserver, voire renforcer, les ressources communes de l'organisation et de son territoire (ressources humaines, économiques, techniques, technologiques, environnementales, sanitaires, culturelles, etc.).



Contrairement aux conclusions du dernier bilan, où l'analyse montrait une augmentation de critères sur lesquels les bénéficiaires devaient « réagir » (14% lors du premier bilan, 9% lors du deuxième), la présente analyse permet d'observer un net recul des pratiques identifiées sur lesquelles « réagir ». Les bénéficiaires 2021-2022 maîtrisent donc mieux leur ancrage local dans une logique de développement durable, connaissent mieux leurs territoires et répondent de manière plus adaptée aux attentes et besoins de leurs parties prenantes

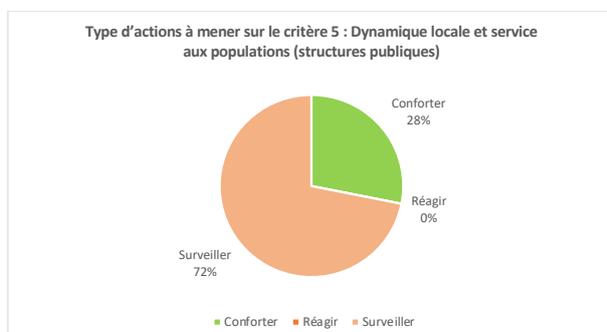
locales : **59 % des pratiques observées** par nos experts RSO sont à conforter, à comparer aux 31% du rapport précédent

Les **attentes plus « sociétales » des parties prenantes du territoire sont mieux prises en compte par les bénéficiaires 2021-2022**. Cela est positif, car les activités des bénéficiaires ont **par nature des impacts sociétaux et environnementaux plus forts sur le territoire**, et des enjeux liés plus complexes à adresser.

Une faible connaissance des structures privées de l'Agenda2030, et des documents programmatiques qui les concernent (SCOT / PDU / PLU / PADD...).

Type d'actions à mener sur le critère 5 : Dynamique locale et service aux populations (structures publiques)

Ce critère consiste à étudier la manière dont les collectivités ou les organismes publics, à partir de leurs pratiques économiques, sociales et culturelles, tentent d'amorcer une nouvelle approche de développement des territoires incluant les principes de la responsabilité sociétale, destinée à rendre son territoire attractif, responsable au plan social et environnemental mais également économiquement viable.



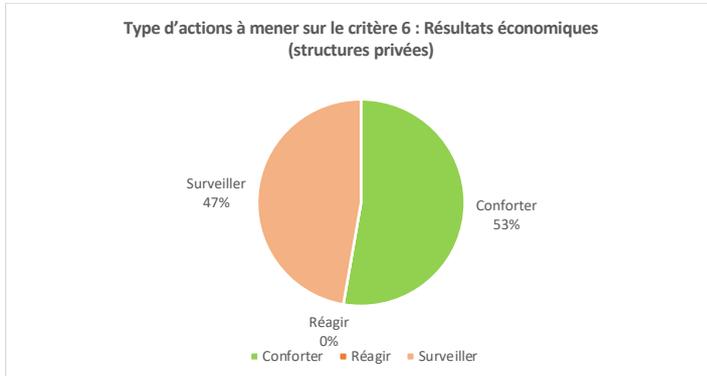
Ce critère 5 est globalement bien appréhendé par les bénéficiaires des structures publiques, puisqu'aucune action « à réagir » n'a été identifiée par les experts RSO. Cependant, la majorité des actions restent à « surveiller » avec une augmentation de 69 % à 72 %

Des actions comme celles de la **mise en place de programmes éducatifs ciblés, une plus forte préoccupation envers la jeunesse, la prise en compte des personnes âgées dans les programmes locaux de santé, ou bien encore une politique de prévention**

des incivilités renforcées apparaissent comme devant être à surveiller / à améliorer. Le développement des programmes alimentaires territoriaux est en croissance significative.

Type d'actions à mener sur le critère 6 : Résultats économiques (structures privées)

Le critère 6 s'intéresse aux performances économiques d'une structure privée, à savoir : sa capacité à assurer la pérennité de son activité et à enrichir son pilotage économique par la prise en compte de facteurs extra-financiers dans ses décisions.

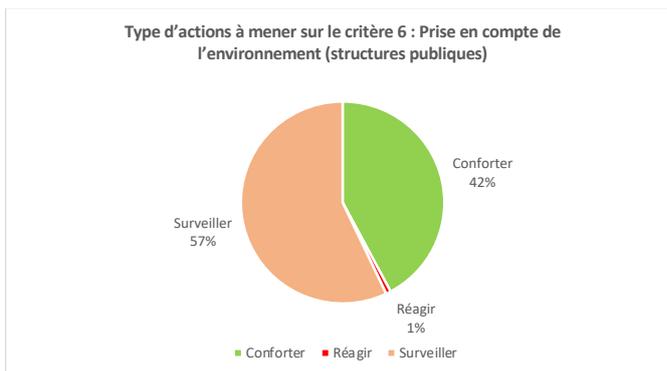


Dans le cadre d'évaluation de démarches de RSO, les résultats économiques s'appréhendent grâce à la mesure de la performance économique et à la présence sur le marché d'une part, mais également à la manière dont est **redistribuée la valeur ajoutée**, dont est décidée la **politique salariale** et dont sont gérés les **investissements en faveur d'actions de RSO** (social, territorial et environnemental). Sur ce critère, 47% des pratiques sont à

surveiller ou appellent une action rapide (contre 46% lors du précédent bilan). **Les bénéficiaires privés ont donc une meilleure prise en compte de facteurs RSE / DD dans leurs décisions stratégiques, et les démarches RS impacte davantage positivement leur performance économique.** Les pistes d'actions à améliorer portent sur la redistribution des richesses produites et l'investissement extra-financier. Les méthodes de calcul de l'empreinte socio-économique sont encore peu utilisées.

Type d'actions à mener sur le critère 6 : Prise en compte de l'environnement (structures publiques)

Pour les bénéficiaires du secteur public, le critère 6 porte sur leur prise en compte de l'environnement. Ce critère permet d'évaluer la manière dont la collectivité ou l'organisme public intègre les préoccupations environnementales dans ses pratiques et ses politiques. L'enjeu environnemental tient une place de premier ordre dans toute stratégie de responsabilité sociétale et il nécessite de mettre en œuvre des actions au quotidien afin de prévenir la pollution, d'utiliser durablement les ressources, qu'elles soient renouvelables ou non renouvelables, d'atténuer les changements climatiques et de protéger les milieux et la biodiversité qu'ils renferment.

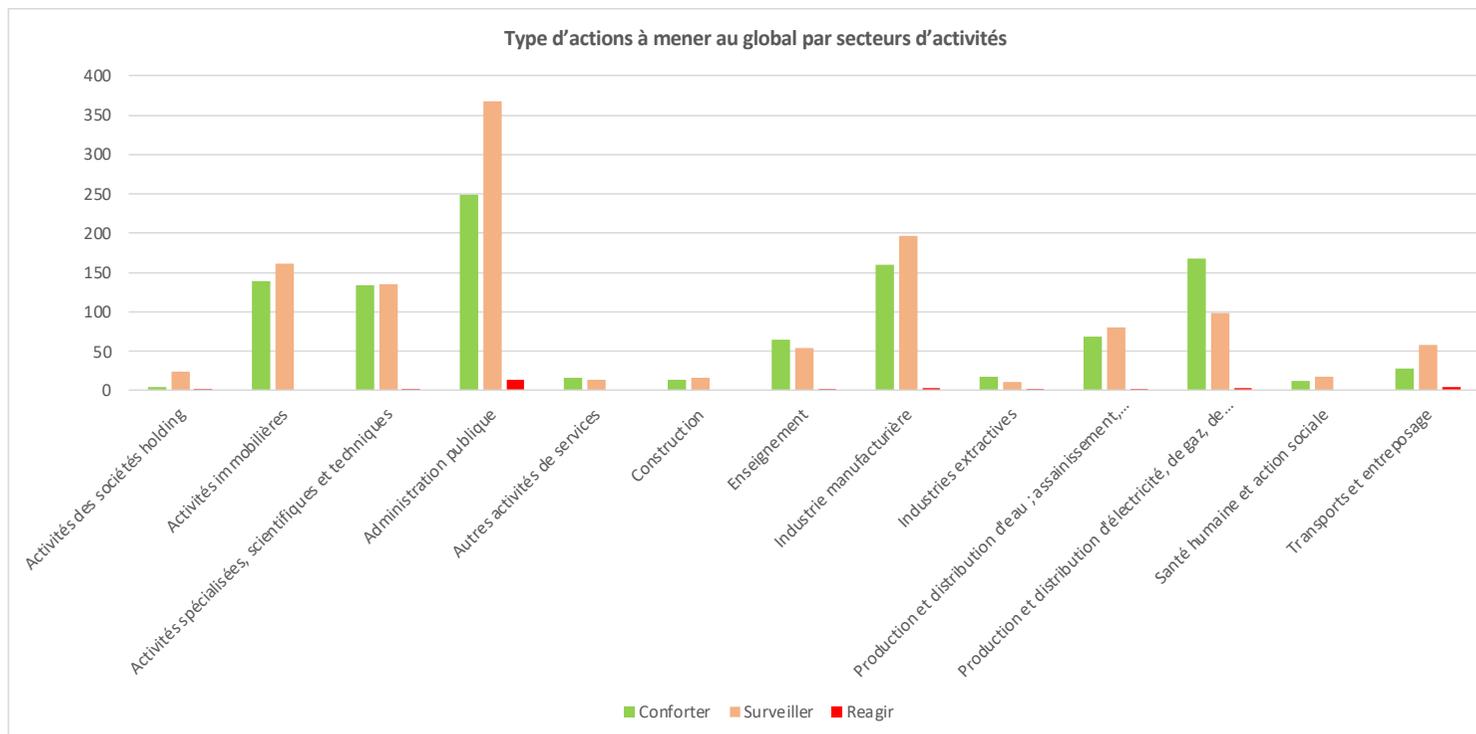


Le nombre d'actions à **surveiller** a beaucoup diminué de 70% à 57% ce qui montre une progression très significative en 1 année. **L'énergie** reste le sujet de préoccupation majeure, ainsi que sa conséquence sur les **GES**. Le concept onusien de « service essentiel » est inconnu. Le zéro phyto est acté et quasi systématique. Une préoccupation renforcée sur le développement agricole durable. La sobriété n'est plus un gros mot. Les PLPDMA ne sont pas tous terminés.

Type d'actions à mener au global par secteurs d'activités

Globalement, quels que soient les secteurs d'activités considérés, les actions à mener sont de l'ordre du « **surveiller** », ce qui confirme, mais avec un niveau d'importance moindre, les résultats des précédents bilans. On confirme par ailleurs le recul des pratiques observées sur lesquelles « réagir » depuis 2020.

Les porteurs de projet dans les secteurs « administrations et organismes publics » et « industries manufacturière » sont ceux qui ont le plus d'actions à surveiller pour progresser vers la RSO. Le diagnostic étant basé sur de l'auto-cotation accompagnée par un expert RSO, il est à noter que les organisations dans ces catégories **sont conscientes d'enjeux RSO forts** à court terme pour le développement de leur activité et peuvent avoir tendance à **coter de façon plus critique que d'autres leurs pratiques**, car elles visent déjà des pistes d'amélioration. Les bénéficiaires du secteur « production et distribution d'électricité » sortent du lot avec un ratio d'actions à conforter plus important que la moyenne, suivis de près par l'enseignement.

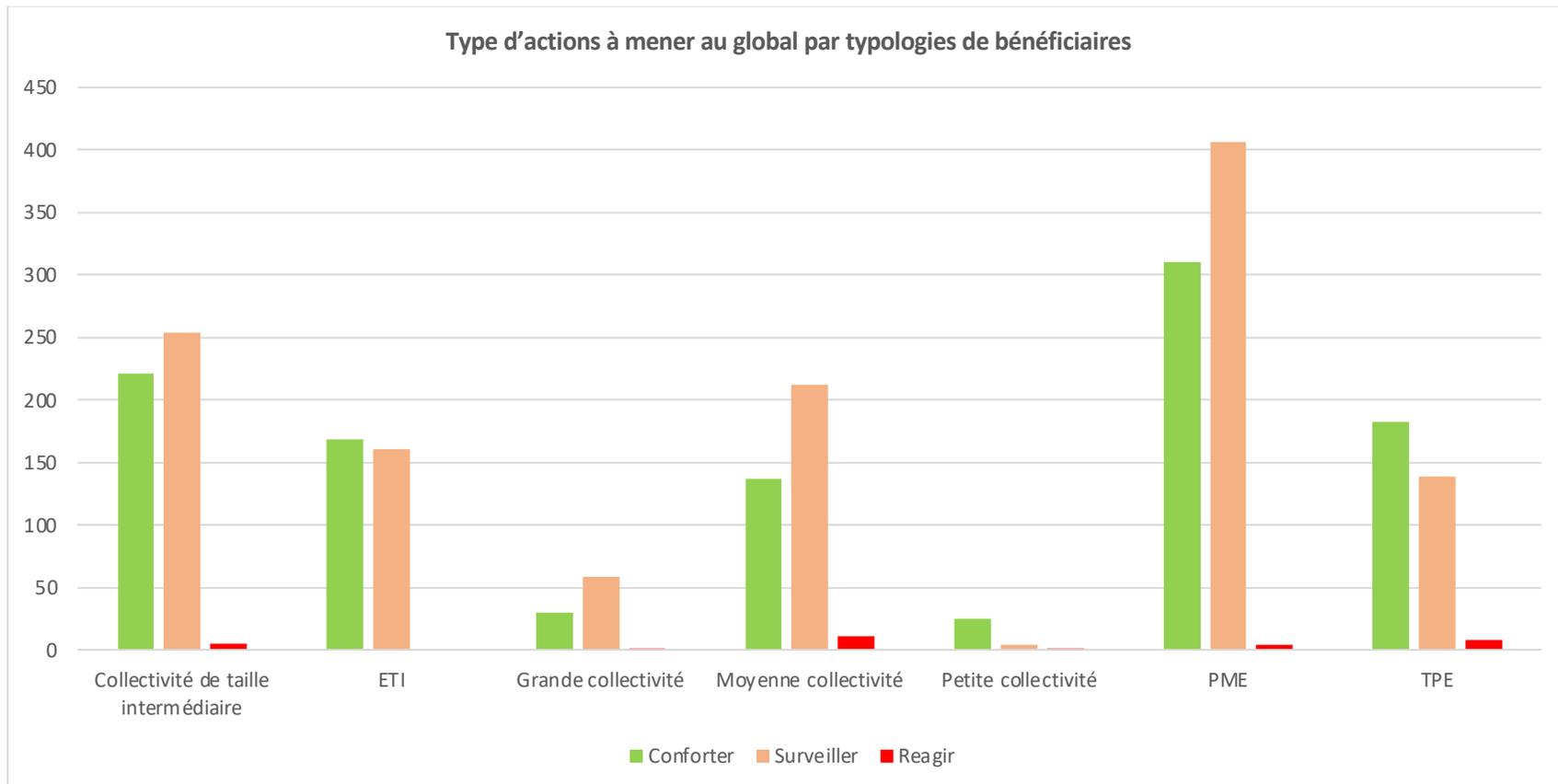


Type d'actions à mener au global par typologies de bénéficiaire

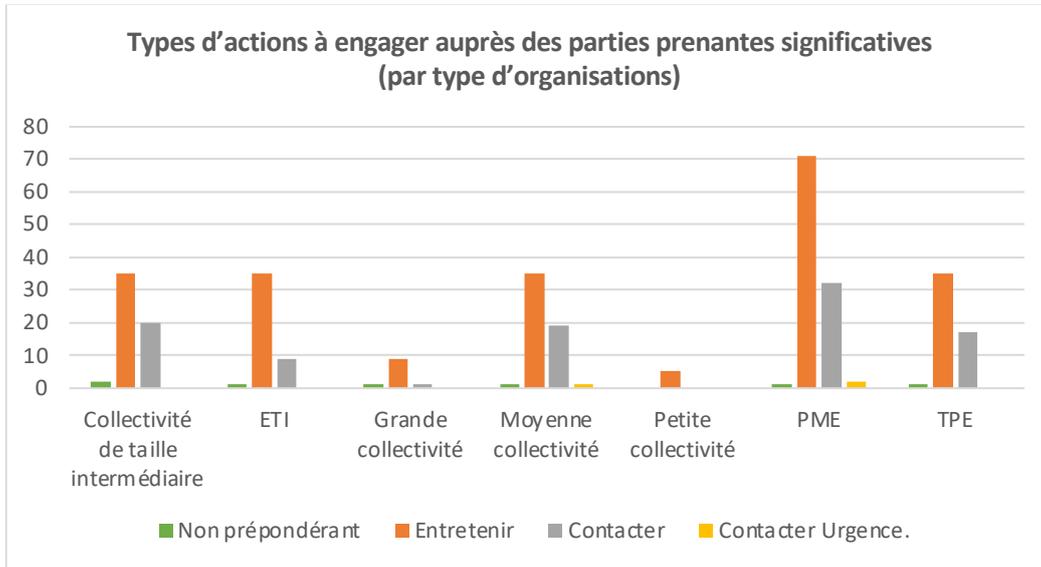
Au global, pour tous les acteurs du secteur privé, le plus grand nombre d'actions sont « à surveiller ». Ce qui confirme l'intérêt porté à la RSO et à leur volonté de progresser.

Par rapport au bilan précédent, il est intéressant de noter les évolutions suivantes qui se confirment :

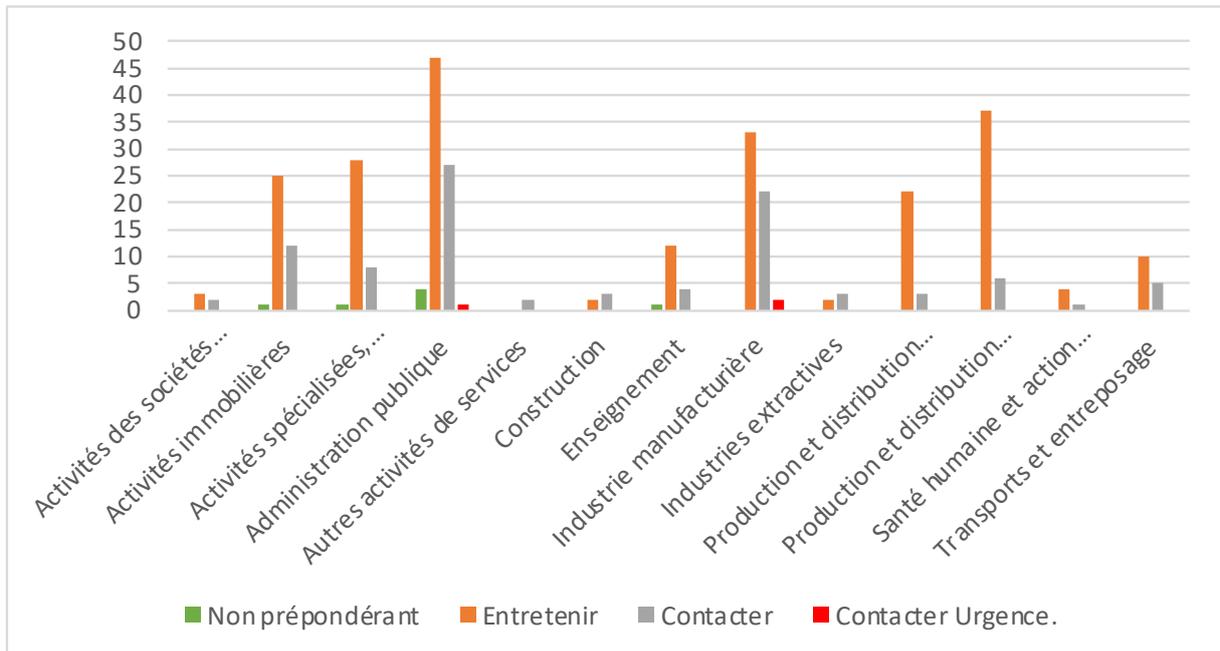
- Les TPE et les ETI ont légèrement plus de pratiques à conforter qu'auparavant
- Les analyses observées chez les PME, petites et moyennes administrations/organismes publics en termes de typologies de pratiques restent stables
- Les collectivités et organismes publics de taille intermédiaire, chez qui étaient principalement observé des pratiques « à conforter » ont aujourd'hui plus de pratiques à « surveiller ».



Types d'actions à engager auprès des parties prenantes significatives (par type d'organisations)



La tendance observée lors du précédent bilan se confirme : globalement, les bénéficiaires ont bien identifié et maîtrisent le **dialogue avec leurs parties prenantes** : d'une part, ils connaissent leurs écosystèmes et savent identifier leurs parties prenantes significatives. D'autre part, ils savent adapter leurs actions en fonction d'elles.



Les relations avec les parties prenantes **sont bonnes et à entretenir pour les porteurs de projet de tous les secteurs d'activité privés**. Il reste à mettre en place une **cartographie des parties prenantes** au regard de nouveaux enjeux que met en évidence la responsabilité sociétale, en particulier au sein des collectivités locales et de l'industrie manufacturière où la proportion de « Contacter » est notamment plus importante.

Pour cette analyse des tendances RS par secteurs d'activité, seuls les secteurs d'activité représentés par 4 bénéficiaires et plus ont été retenus (soit tous les secteurs d'activités, sauf « Santé humaine et action sociale » et « Autres activités de service »)

ADMINISTRATION PUBLIQUE

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation des élus aux questions de DD et de RS Aménagement durable au cœur de la politique publique de la collectivité Respect de l'équilibre vie privée / vie professionnelle Agenda21 du territoire et engagement sur l'Agenda 2030 avec cibles appropriées Le développement durable est intégré dans le fonctionnement par la prise en compte systématique de 4 piliers : économie, sociale, environnemental et démocratie participative. Clauses et critères DD définis au niveau des appels d'offres, ainsi que sur des clauses d'insertion sociale. Création sur le budget 2017 d'un fonds vert IFER qui redistribue aux communes les ressources en fonction des projets DD. Diagnostic Qualité de Vie au Travail en cours. 	<ul style="list-style-type: none"> La RS n'est pas toujours intégrée au projet d'administration Bilan GES et stratégie carbone Stratégie territoriale de santé publique Stratégie territoriale de tourisme durable Plan de déplacement adapté au territoire rural Déploiement du numérique sur le territoire Problématique de mobilité entre zones rurales et urbaines. Comme fréquemment en collectivité, le développement durable est vu par le prisme de l'environnement. L'ensemble des initiatives, de leur contribution au développement durable et à la RSO ne sont pas mises en perspective commune. 	<ul style="list-style-type: none"> Développer la culture du coût global et de la « finance à impact » Systématiser une politique de sélection des prestataires sur base de labels éco-sociaux et / ou RSE (FSC, PEFC, MSC, NF Environnement, Ecolabels, Labels ISO 26000, etc.), et, plus largement, aller sur des stratégies d'achats responsables (circuits courts, labels, critères RSE dans la commande publique, etc.) Développer l'éco-socio conditionnalité des aides publiques et subventions des associations et des entreprises Développer l'acculturation à l'évènementiel responsable (type ISO 20121) et à la communication responsable Signer la charte européenne de l'égalité femme / homme Évaluer le bien-être des agents et proposer un baromètre social de la collectivité Réaliser un diagnostic des logements vacants du territoire Calculer le bilan de GES et mettre en avant les émissions de GES évitées au niveau de la collectivité Encourager l'installation sur le territoire d'acteurs engagés en matière de DD Développer les indicateurs pour mesurer l'atteinte des objectifs, en lien avec les axes stratégiques RSO Formaliser une stratégie RH Plan d'actions sur l'égalité femmes/hommes et la lutte contre les discriminations. Rédiger un contrat cadre / une politique santé regroupant les axes internes et externes Inscrire des critères de RSO/DD dans la caractérisation de l'attribution de subventions

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
		<ul style="list-style-type: none"> • Développer une politique DD/RSO et l'accompagner dans un projet administratif et un tableau de bord associé • Renforcer la politique d'achat public responsable • Renforcer les conventions avec les associations via des éco-socio-conditionnalités • Encourager le développement de l'économie verte et/ou de l'économie circulaire sur le territoire • Renforcer les connaissances des agents en matière de DD/RS par un engagement sur les 17 ODD et l'agenda2030 • Envisager les budgets participatifs et plus largement la démocratie participative en local, afin d'éviter le rejet de projets de territoire (type projets ENR) • Contribuer à une meilleure connaissance des espaces publics non genrés, non discriminants

INDUSTRIES MANUFACTURIERES

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Le volet économique est très suivi (indicateurs économiques) Charte éthique Les principes de l'ISO 26000 sont pris en compte dans la gouvernance, notamment la transparence des dirigeants et la loyauté des pratiques (suivi par des CAC, inspections Dreal, contrôles réguliers des douanes) Exemplarité du directeur général vis-à-vis des relations avec les élus ou les entreprises de BTP L'ancrage territorial se fait en bon intelligence avec les collectivités territoriales. Dialogue social développé et SST maîtrisée 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure des émissions de GES liées au bâtiment ou au transport Absence d'outils de suivi et de reporting des actions menées et à mener en lien avec les objectifs fixés Manque de management des ressources humaines Dispositions à prendre à la suite du Règlement général sur la protection des données (RGPD) 	<ul style="list-style-type: none"> Mieux prendre en compte les indicateurs sociaux et environnementaux, en plus des indicateurs économiques Intégrer la RS dans la cartographie des parties prenantes Encourager le passage d'OHSAS18001 en ISO45001 V2015 Veille sur les comités normatifs (AFNOR, autres...) pour éviter de "subir" les normes liées à l'activité Formaliser la RSO dans les fiches processus de l'organisation Rédiger une politique / charte RSE et la communiquer auprès de l'ensemble du personnel Intégrer des critères RSO dans le choix des financeurs /investisseurs Réalisation d'un bilan GES Sécurisation des approvisionnements en lien avec une stratégie d'achats responsables Valoriser les actions de RS en lien avec les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'ELECTRICITE, DE GAZ, DE VAPEUR ET D'AIR CONDITIONNE

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">• La communication interne et externe est un facteur de performance et d'intégration de la RS dans l'entreprise, et auprès des parties prenantes externes.• Les relations humaines et les conditions de travail sont déclinées à travers des actions au-delà de la réglementation.• Des initiatives de bien-être au travail sont développées, notamment en termes de santé sécurité des salariés.• Politique achats responsables formalisée et utilisée pour sélectionner les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">• Pas de stratégie RSO formalisée• Manque d'indicateurs sociétaux• Difficulté à identifier toutes les parties prenantes significatives en local	<ul style="list-style-type: none">• Investir dans les projets de RS au-delà ce qu'exigent les appels d'offre des marchés publics• Mesurer son empreinte carbone• Mesurer son empreinte socio-économique pour valorisation de l'ancrage local• Faire l'inventaire des parties prenantes du territoire pouvant impacter les performances sociales, environnementales et économiques du bénéficiaire et organiser le dialogue avec les plus significatives."• Valoriser les actions de RS en lien avec les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

ACTIVITES IMMOBILIERES

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">• Connaissance approfondie des thèmes et pratiques de la Responsabilité Sociétale• Réelle implication de la direction et des responsables de service, la communication interne et externe sont des éléments performants dans l'intégration de la RS• Investissements dans la construction et la rénovation énergétique des logements• La RSE est intégrée à la stratégie et à la gouvernance de l'entreprise• Des indicateurs RSO existent.	<ul style="list-style-type: none">• Les acteurs de l'habitat social sont en pleine incertitude quant à une partie de leurs ressources, à la suite d'une décision gouvernementale récente de demander aux bailleurs sociaux de baisser les loyers pour compenser une baisse des APL	<ul style="list-style-type: none">• Définir un protocole formalisé d'accueil des nouveaux arrivants• Mener des enquêtes de satisfaction du personnel• Rédiger un rapport de RS / DD• Rédiger une charte achats responsables• Élaborer une cartographie des parties prenantes avec l'identification des parties prenantes stratégiques, leurs besoins et leurs attentes, ainsi que les risques et opportunités liés à chacun d'elles• Établir un diagnostic exhaustif des économies d'énergie et des émissions CO2 évitées à la suite des rénovations de logements• Améliorer la sensibilisation sur le tri des déchets auprès des locataires et du personnel• Mise en place d'un système de management intégré qui intègre la RSE• Formaliser des indicateurs RSE et de contribution aux ODD• Approfondir la prévention des discriminations et promotion de la diversité• Mesurer la performance sociétale avec un tableau de bord dédié• Intégrer les critères environnementaux de la RSO dans les programmes en allant de préférence au-delà du réglementaire

ACTIVITES SPECIALISEES, SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Le nouveau projet incorpore un bâtiment avec zéro rejet pour l'eau recyclée Les principes et questions centrales développés dans l'approche RS font partie de la culture et des pratiques de l'entreprise L'entreprise entretient des niveaux de relation élevés et efficaces avec ses parties prenantes La raison d'être de l'entreprise est directement alignée avec les objectifs de développement durable L'évaluation de la satisfaction clients est un point fort 	<ul style="list-style-type: none"> Le management des ressources humaines doit être plus structuré Le suivi des consommations et des déchets n'est pas encore efficace 	<ul style="list-style-type: none"> Définir une stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Organisation et formaliser une politique RSE Créer ou rendre plus crédible et tangible un tableau de bord RSE Réaliser une analyse des risques par processus Initier ou Déployer une GPEC Suivre et comparer la consommation électrique, la production de déchets, le tri des déchets de la cantine Expérimenter de nouveaux modes de management et de déclinaison de la stratégie pour aller vers un modèle d'entreprise libérée Élaborer une politique d'achats responsables Évaluer l'intérêt des méthodes de management global des risques au sens de l'ISO31000 Envisager une démarche d'ACV partielle et/ou d'écoconception Étudier la possibilité de sélectionner un fournisseur d'électricité EnR

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU, ASSAINISSEMENT, GESTION DES DECHETS ET DEPOLLUTION

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Feuille de route DD formalisée au niveau du siège et bien déployée dans les entités Matrice de matérialité formalisée avec les parties prenantes Cartographie des attentes et besoins des parties prenantes pour chaque projet d'entreprise Charte éthique signée par les managers Comité éthique interne 	<ul style="list-style-type: none"> Formalisation d'objectifs RSE sectoriels en lien avec les 3 piliers du DD et / ou les 7 questions centrales de l'ISO 26000 Identification des actions prioritaires à mener en lien avec les objectifs RSE sectoriels Suivi et reporting des actions menées en lien avec l'atteinte des objectifs RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Calcul des émissions évitées Calcul de l'empreinte biodiversité Approfondir et détailler les critères RSE avec les fournisseurs Envisager des démarches d'ACV et d'éco-conception identifier des indicateurs en lien avec la stratégie qui puisse être suivis en comité de direction (en particulier les indicateurs RSE) Intégrer une charte des valeurs et des pratiques managériales dans les chartes existantes Valoriser les actions de RS en lien avec les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

ENSEIGNEMENT

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">• Vision RSO directement liée à l'activité même des établissements• Bonne politique de fidélisation des salariés qui permet un faible turn-over• Démarche d'économie circulaire engagée• Existence de nombreuses pratiques sont inscrites dans une dynamique telle que préconisée par la RSE/RSO et ISO 26000.	<ul style="list-style-type: none">• Pas de formalisation de politique et d'objectifs RS malgré la vision RS portée par la Gouvernance• Déploiement de la vision RS en actions• La communication externe reste faible• L'attractivité du métier pour un public féminin est faible	<ul style="list-style-type: none">• Établir une charte / politique RS avec des objectifs pertinents• S'engager dans une démarche biodiversité• Systématiser les achats responsables en profitant des possibilités offertes par les évolutions de 2008 du code des marchés publics• Envisager de sélectionner un fournisseur d'énergie 100% EnR• Utiliser le référentiel National Plan Vert pour réaliser un premier auto-diagnostique RSO



BILAN FINAL QUALITATIF 2022

« Réalisation des diagnostics de Responsabilité
Sociétale des Organisations (RSO) »

Par AFNOR Certification

Bilan réalisée sur la période 1^{er} janvier 2017 au 27 avril 2022

12 enquêtes de progrès ont été reçues : du 1^{er} janvier 2017 27 avril 2022 :

L'organisation des diagnostics est majoritairement conforme aux attentes.

La prestation de l'expert est conforme aux attentes de tous les bénéficiaires. La Ville de XXX a particulièrement apprécié « la qualité de travail de l'expert, tant par son écoute que par ses explications » La ville de X salue quant à elle le cadre méthodologique très clair et bien respecté et souligne l'expertise de l'expert.

La réception du rapport est à chaque fois conforme aux attentes de tous les bénéficiaires, sauf XX qui a regretté le temps long de réception du rapport.

XXXXX : « très bonne maîtrise des sujets RSO et très bonne connaissance du secteur d'activité (transports publics) »

La relation avec les autres interlocuteurs dédiés (autres que l'expert) est conforme aux attentes de tous les bénéficiaires. Le XXX souligne la **compétence et la disponibilité** des interlocuteurs.

A la question « Recommanderiez-vous à l'une de vos relations professionnelles de se faire évaluer par AFNOR ? », **la note moyenne obtenue est 8/10, le XXX ayant donné la note de 10/10 !**

Suggestions, remarques ou pistes d'amélioration proposées :

Anticiper la problématique technique de communication à distance dans le cadre d'un diagnostic réalisé en visioconférence (XXX°)

A la question « Pensez-vous que le diagnostic RSO puisse apporter des pistes d'amélioration de votre démarche ? Si oui, lesquelles ? »

Un retour positif du XX, XXX. indique de son côté se pencher sur les conclusions du rapport de diagnostic comme pistes de réflexion pour réactiver le projet d'entreprise.

Pour XXXXXX : « amélioration des conditions de travail des salariés et protection de l'environnement »

A la question « Entendez-vous donner une suite concrète aux résultats mis en évidence dans votre diagnostic RSO ? », les réponses sont positives :

- « Oui, mise en place d'une charte RSE, et deux actions parmi les 5 relevées par l'expert seront sélectionnées et mise en œuvre après concertation avec la direction dans un délai raisonnable »
- « Oui, le diagnostic a mis en évidence des éléments intéressants sur la RSO de notre collectivité, et les pistes d'amélioration pouvant rapidement être mises en œuvre sont : l'intégration des clauses environnementales dans les marchés publics, l'enquête sur la satisfaction et le bien-être du personnel, cibler des projets HQE sur les futures constructions, identifier des critères d'éco-socio conditionnalités des aides. La démarche de SST va être mise en place début janvier avec le centre de gestion et le dialogue avec les parties prenantes sera renforcé ».

A la question « **Recommanderiez-vous à l'une de vos relations professionnelles de se faire évaluer par AFNOR Certification ?** », XXXX a donné la note de 4/10, en expliquant qu'ils y voyaient un intérêt faible, et que le Focus avait simplement consisté à établir un « catalogue des actions menées avec pistes d'amélioration déjà identifiées et en cours de traitement », qualifiant donc l'importante / la pertinence du Focus de « faible ».



	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Diagnostic RSO secteur privé	<p>Nous avons mis en place une démarche HSE, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le Document Unique (rédigé et les employés formés), - Élection du CSE - Politique HSE et indicateurs (en cours de rédaction) - charte de déconnexion (en cours de rédaction) - règlement intérieur (en cours de rédaction) 	<p>La certification pour l'ISO 13 485 est prévue pour 2021.</p>	<p>FineHeart a réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des entretiens individuels - une obtention des RTT - des promotions - des réunions périodiques inter/intra entreprises sont réalisées - les plans de recrutement + formation sont examinés à chaque revue de direction - des teambuilding ont lieux 2 fois par an 			

	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Diagnostic RSO secteur privé		<p>Mesolia a poursuivi en 2018 sa démarche de transformation. Néanmoins les dispositions de la Loi de finances 2018 et de la Loi Elan ont impacté fortement les ressources de l'entreprise et ont freiné l'avancement des processus engagés. Mesolia a repris sa réflexion à propos d'une démarche qualité. A la fin de l'année 2018, dans le cadre d'un travail collaboratif associant l'ensemble des Directions de l'entreprise, plusieurs séminaires successifs ont été organisés sur l'année 2019 (1er février, 9 avril, 7 juin, 20 septembre et 29 novembre). Par ailleurs, la construction d'un fonctionnement en mode projet, enjeu stratégique pour Mesolia, fait l'objet de la mission confiée en juillet 2019 au Cabinet ALTEREO.</p>	<p>Depuis novembre 2017 de nombreux dossiers visant à améliorer les relations et conditions de vie au travail ont été finalisés, en lien avec les élus et les salariés. On peut noter parmi les plus significatifs les dossiers suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refonte totale du document unique d'évaluation des risques finalisé en décembre 2017 - Signature d'un accord collectif sur le droit d'expression en décembre 2017 - Signature d'un accord collectif sur les TICS et notamment le droit à la déconnexion en mars 2018 - Signature d'un accord de performance collective sur l'aménagement et l'organisation du temps de travail en novembre 2018 			<p>L'environnement économique des bailleurs a beaucoup évolué depuis quelques mois avec notamment la mise en place de Réduction Loyer Solidarité (RLS) entraînant à court et moyen terme une diminution significative des fonds propres de l'organisme. Une réflexion est engagée au sein de Mesolia pour développer des nouvelles prestations payantes (dans le cadre de collaboration/coopération notamment avec d'autres organismes : missions communes de valeur ajoutée) et pour la poursuite de la maîtrise des coûts de gestion tout en garantissant un accompagnement social des locataires et une qualité de service.</p>



	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Diagnostic RSO secteur privé		L'entreprise a mis en place un groupe dit "encadrants", composés d'une vingtaine de personnes. Chaque encadrant a bénéficié d'une formation interne spécifique et sensibilisé à l'agilité.	Le management participatif est en cours d'évolution au sein de l'entreprise grâce à la création du groupe d'encadrant. Les individus sont intégrés aux projets d'évolution de l'entreprise. Sur les projets d'investissements matériel, les opérateurs directement concernés sont intégrés au groupe projet.	L'entreprise a mis en place une étude avec un prestataire local sur les surconsommations d'énergie (Électricité). Nous nous sommes également engagés dans une étude approfondie de l'ensemble de nos méthodes de production et dépenses énergétique afin d'établir les FDES de nos produits.		
Diagnostic RSO secteur privé				Les émissions évitées en CO2 ont été calculées. Grâce à l'installation de la nouvelle chaudière biomasse, la quantité de CO2 émise dans l'environnement sera réduite de 38,4 T/an. Cette valeur est détaillée dans un document dédié. Les questionnaires de satisfaction client ont été créés et seront envoyés courant juin aux clients de DVB.		

	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Diagnostic RSO secteur public	L'audit sera tracé dans le rapport Développement Durable de la collectivité en intégrant les recommandations.	Les recommandations seront intégrées dans les politiques achats	Actuellement le Règlement Intérieur du CHSCT prévoit cette disposition. Dans la prochaine mandature et le projet de fusion des collectivités territoriales et CHSCT, cette recommandation sera proposée pour intégration.	Cette réflexion est déjà étudiée au sein du Pôle Mobilités et Environnement. Les recommandations seront prises en compte dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU).	Les recommandations seront intégrées dans nos différents outils internes de communication.	Le service "eau" prendra contact avec le Bureau de Recherches Géologiques et Minières. La Maison de l'Habitat sera mise en place au 1er juillet 2019
Diagnostic RSO secteur public	Il est proposé que la démarche d'évaluation du projet du pôle d'échange multimodal puisse être réalisée via certains objectifs de développement durable de l'Agenda 2030.	L'enveloppe des aides directes que verse l'agglomération à ses communes membres pour des projets de développement va être, pour 2021, conditionnée à des critères de développement durable (prioritairement des critères de transition écologique). L'agglomération a recruté un Économe de flux en vue d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments publics des communes et de l'agglomération.	Une réflexion a été entreprise en vue de créer un équivalent temps plein sur la formation des agents aux outils numériques du quotidien. Effectivité de cette mesure : 1er semestre 2021	Le PEM prévoit une augmentation de 30 % de la surface enherbée. Un parking actuellement imperméable va être transformé en espace de stationnement avec un revêtement perméable aux eaux pluviales. Les critères de sélection des acteurs économiques du bâtiment des mobilités durables devront présenter des engagements en responsabilité sociale mais aussi en matière d'actions de transition écologique.		



Bruno Bourgeron

Quel a été le ressenti des porteurs de projets ?

« La réalisation d'un diagnostic RSO a été très bien perçue avec une forte volonté d'échanges. Le diagnostic permet de bien impliquer les bénéficiaires sur leur impact RSE ».

« Bon retour de la part de l'organisme avec une forte implication dans les démarches RSE »

Quel a été votre ressenti ?

« Très bon accueil au sein de l'entreprise avec la mise à disposition des moyens adéquats (interlocuteurs, salle, préparation de documents,...) »

Diagnostic bien préparé avec une forte volonté de s'en servir comme état de lieux pour alimenter un plan d'actions

Quelle a été la plus-value du dispositif pour les bénéficiaires ?

« Le diagnostic conforte les bénéficiaires dans leurs pratiques RSE existantes et leur permet d'obtenir des préconisations d'autres actions RSE à mener ».

Les échanges sur les pratiques actuelles de l'entreprise, les préconisations et la valorisation de la démarche RSE

Freins

« La mise à disposition de moyens notamment en termes de pilotage de projet et le manque de conviction de certains porteurs de projet »

Pas de réel frein mais obligation de décaler la mission à la suite de la crise sanitaire et réalisation du diagnostic à distance (appréhension de l'organisme à utiliser ZOOM)

Difficultés rencontrées dans la réalisation des diagnostics

La disponibilité des personnes en lien avec certains critères

Avez-vous observé des différences entre le secteur privé et le secteur public (en termes de



Laurent
DE ELGUEZABAL

préparation, freins et bonnes pratiques observés, etc. ?)

« Rien d'inhabituel sur les freins et bonnes pratiques : des systèmes de management dans le privé, un volet social plus développé dans le public »

Est-ce que l'objectif de sensibilisation des bénéficiaires à la RSO est selon vous rempli par les diagnostics RSO ?

« Oui l'objectif est atteint avec une validation de pistes de progrès qui viennent en complément des projets initiés au sein de la structure »

oui sans problème forte écoute de l'organisme et forte attente par rapport aux échanges

Comment améliorer la démarche ?

« Augmenter la durée sur site pour aller plus loin dans l'analyse et les recommandations et prévoir comme pour les diagnostics 3 D un retour sous 18 mois pour le suivi du plan d'actions »

« Bien expliquer les attentes du Conseil Régional vis-à-vis de cette démarche auprès des bénéficiaires et rappeler l'importance de la présence de la Direction et des principaux managers ».

« Le diagnostic secteur public et collectivité est très axée collectivité avec des items qui ne peuvent pas être applicables à des organismes publics qui ne sont pas des collectivités ».

Globalement, qu'est-ce que les experts retiennent des diagnostics RSO réalisés ?

« Un bon moyen pour faire découvrir cette approche au sein des entreprises et leur donner envie d'aller plus loin »

Le diagnostic réalisé au sein des papillons blancs a renforcé la volonté de l'organisme à s'inscrire dans la démarche RSE et l'intérêt auprès des parties prenantes



YVES GARENNE

En résumé :

- grand intérêt pour l'exercice, bonne sensibilisation du porteur de projet
- une certaine valeur ajoutée pour l'image de la collectivité et de sa présidente (XXX)
- permet au "client" de réaliser combien la RSO couvre moult domaines »

Pistes d'amélioration pour le dispositif : intégrer l'aspect « résilience » alimentaire et énergétique, dans le diagnostic et au niveau des politiques publiques.

- **Quel a été votre ressenti ?**

Le niveau de maturité progresse lentement mais sûrement. Les interlocuteurs semblent plus sachant qu'au début du marché, mais c'est très subjectif.

- **Quelle a été la plus-value du dispositif pour les bénéficiaires ?**

La plus-value est surtout une prise de conscience du périmètre couvert par la RSO. Nous avons pu aussi juste évoquer quelques éléments sur l'Agenda2030, mais c'est encore très modeste.

- **Quels ont été les freins ?**

1 seul interlocuteur a évoqué le "manque de temps" et le taux de participation a été faible ou très faible, sinon ça se passe plutôt bien. Un peu plus de la moitié a vraiment lu le guide et se sont auto-évalués avant la présence sur site, sinon ils se laissent guider nonchalamment !

- **Quelles difficultés avez-vous rencontré lors du diagnostic ?**

La réalisation à distance est naturellement plus compliquée et moins productive, mais ça peut le faire quand même.

- **Avez-vous observé des différences entre le secteur privé et le secteur public ?**

A priori, non, la seule différence résulte de l'implication des dirigeants, mais peu du fait d'une segmentation public/privé. Toutefois, les quelques-uns qui ont déjà démarré une démarche RSO avant l'auto-évaluation proposée par le conseil régional sont tous du privé.

- **Est-ce que l'objectif de sensibilisation des bénéficiaires à la RSO est rempli par les Diag RSO selon vous ?**

Sans aucun doute !

- **Comment améliorer la démarche ?**

La suite à donner après l'évaluation reste floue et sans précision de la part du conseil régional. Comment sera la suite ? Le plan d'action est-il revu ultérieurement ?

- **Globalement, que reprenez-vous des diagnostics que vous avez réalisés ?**

La démarche est très positive, le niveau d'appropriation est assez disparate, mais au moins on dira un peu moins de bêtises sur la RSO !



Anne Eugénie
GASPAR

Quel a été votre ressenti ?

Très bon accueil. Les deux bénéficiaires étaient intéressés par la RSE et volontaires pour développer la démarche, même si elle n'était pas encore officiellement engagée. Ils ont donc trouvé intéressant de bénéficier du diagnostic pour avoir un premier niveau de considération de leur situation.

Dans les deux cas, j'ai pu rencontrer les directeurs et personnes en responsabilités des différents domaines (direction, production, maintenance, RH ...).

Quelle a été la plus-value du dispositif pour les bénéficiaires ?

Je pense que le diagnostic permet de « réaliser » que la RSE concerne l'ensemble des activités, des produits, des services.

Le diagnostic a permis d'avoir une première idée des « bonnes pratiques » RSE existantes et des sujets qui mériteraient d'être développés.

Freins

Les freins sont différents selon le contexte de chaque organisation. Le principal frein serait l'engagement de la direction. Je n'ai pas senti de réticence à ce sujet. Il sera intéressant de voir si le diagnostic a été un levier à l'engagement concret dans une démarche RSE.

Difficultés rencontrées dans la réalisation des diagnostics

Pas de difficulté particulière. Le diagnostic permet une photo à « gros pixels » et de sensibiliser. Il n'est pas suffisant pour construire une démarche RSE et un plan d'actions « complet ».

Avez-vous observé des différences entre le secteur privé et le secteur public (en termes de préparation, freins et bonnes pratiques observés, etc. ?)

Je n'ai réalisé que deux diagnostics RSO structure privée en 2020.

Est-ce que l'objectif de sensibilisation des bénéficiaires à la RSO est selon vous rempli par les diagnostics RSO ?

Oui, pour moi l'objectif est atteint. Beaucoup d'intérêt de la part des bénéficiaires. Des échanges, des pistes d'actions ont émergé.

Comment améliorer la démarche ?

Que les 5 pistes d'action proposées soient réalisées dans les 12 mois suivant le diagnostic RSO. Proposer aux bénéficiaires d'aller plus loin en leur proposant de rejoindre un collectif d'organisations engagées en Nouvelle-Aquitaine et ainsi qu'elles trouvent les ressources pour engager concrètement et dans la durée une démarche RSE.

Globalement, que reprenez-vous des diagnostics que vous avez réalisés ?

C'est un bon moyen de sensibiliser aux enjeux et surtout aux bénéfices de la démarche RSE. Le diagnostic permet de « démystifier », d'expliquer et de montrer que c'est une démarche réaliste et abordable pour toutes les organisations.



ANNEXES

NORME INTERNATIONALE ISO 26000 : 7 PRINCIPES ET DES 7 QUESTIONS CENTRALES

L'ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Ce document établi par consensus, décrit les principes et thèmes que recouvre la responsabilité sociétale et propose une méthode d'appropriation et de mise en œuvre dans une organisation. Elle donne un cadre international de comportement à tout type d'organisation (entreprises, collectivités, ONG, syndicats...) quelle que soit sa taille, ses domaines d'actions, et respecte les grands textes fondateurs internationaux comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail...

Le diagnostic RSO est le point de départ pour passer à l'action en étant pragmatique avec des objectifs de progrès pertinents et réalistes. Il permet de prendre conscience des impacts de l'organisation sur la société, de reconnaître toutes ses parties prenantes, de mesurer ses forces et ses faiblesses et de hiérarchiser ses priorités... La formation des décideurs ainsi que la sensibilité des collaborateurs sont des éléments clés dans la réussite de la démarche.

Les principes au nombre de sept :

1. rendre compte,
2. être transparent,
3. assurer un comportement éthique,
4. respecter des intérêts des parties prenantes,
5. se conformer avec les lois,
6. respecter les normes internationales de comportement,
7. respecter les droits de l'Homme.



Ces principes constituent un socle de comportements et de valeurs qui permettront de repenser la finalité et la raison d'être une organisation citoyenne.

Les questions centrales sont également au nombre de sept :

1. gouvernance de l'entreprise ou de la structure privée,
2. droits de l'homme,
3. relations et conditions de travail,
4. environnement,
5. loyauté des pratiques,
6. questions relatives aux consommateurs,
7. communautés et développement local.

Pour aider les bénéficiaires à intégrer les 7 principes et les 7 questions centrales de l'ISO 26000, AFNOR Certification a développé deux types de diagnostics RSO (structures privées et structures publiques) en cohérence avec les lignes directrices de la norme internationale, sur la base de critères d'évaluation pragmatiques et opérationnels.

Diagnostic RSO des entreprises et structures privées : 6 critères recouvrant les 7 principes et les 7 questions centrales de l'ISO 26000

Critère 1 :

Vision en termes de Responsabilité Sociétale et Gouvernance

Ce critère concerne l'évaluation de la vision, de la stratégie et de la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale de l'organisation (lien avec la 1^{ère} question centrale et les 7 principes de l'ISO 26000).

Critère 2 :

Mise en œuvre : intégration de la RS et communication

Le critère 2 permet d'analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale est mise en place et déployée au sein même de l'organisation. Il convient d'évaluer comment le management de l'organisation permet de traduire en actes l'intégration des principes de développement durable au quotidien. A travers ce critère, l'expert analyse la manière dont l'organisation déploie sur le plan managérial les 7 questions centrales et les 7 principes de l'ISO 26000.

Critère 3 :

Ressources humaines, relations et conditions de travail

A travers le critère 3, il s'agit de mettre au centre des préoccupations les hommes et les femmes et prendre acte que le déploiement de pratiques responsables est conditionné en retour par l'implication de ces derniers.

Critère 4 :

Modes de production et de consommation durables et questions relatives aux consommateurs

Le critère 4 évalue la pertinence des pratiques en matière de modes de production et de consommation.

Diagnostic RSO des collectivités et structures publiques : 6 critères recouvrant les 7 principes et les 7 questions centrales de l'ISO 26000

Critère 1 :

Vision en termes de RSO et Gouvernance

Les collectivités territoriales et organismes publics sont des acteurs de premier plan dans la mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale

Une posture éthique doit être respectée quant à l'ensemble des enjeux, notamment dans la relation avec les consommateurs, l'information et la protection des intérêts de ces derniers. L'expert analyse ici la manière dont l'organisation déploie sur le plan opérationnel les 7 questions centrales et les 7 principes de l'ISO 26000.

Critère 5 :

Ancrage territorial : communautés et développement local

Le critère 5 analyse l'ancrage local, c'est-à-dire l'implication de l'organisation dans le développement économique, environnemental et sociétal du territoire, visant à préserver, voire renforcer, les ressources communes de l'organisation et de son territoire (ressources humaines, économiques, techniques, technologiques, environnementales, sanitaires, culturelles, etc.). Ce critère est clairement en lien avec la septième et dernière question centrale de l'ISO 26000, « communauté et développement local ».

Critère 6 :

Résultats économiques

Le critère 6 s'intéresse aux performances économiques d'une structure privée, à savoir : sa capacité à assurer la pérennité de son activité et à enrichir son pilotage économique par la prise en compte de facteurs extra-financiers dans ses décisions.

en raison de leurs compétences en termes d'aménagement, de développement économique, de cohésion sociale et de valorisation de l'environnement. Ce critère, qui est fondamental dans le cadre du diagnostic RSO, permet justement



de s'intéresser et d'évaluer la vision, la stratégie et la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale de la collectivité et de l'organisme public. Les sept questions centrales et les sept principes de la responsabilité sociétale sont ici abordés de manière transverse.

Critère 2 :

Mise en œuvre : intégration de la RSO et communication

Ce critère permet d'analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale est mise en place et déployée au sein même de la collectivité ou de l'organisme public. Il convient donc de s'intéresser au degré d'implication des élus et des directeurs qui doivent porter la démarche auprès des agents afin de garantir la réussite de la pérennité de celle-ci ou celui-ci. La manière dont les agents ont intégré la stratégie et l'on comprise est un point essentiel à traiter. La gestion des finances publiques et l'attribution de subventions prennent en compte les enjeux du développement durable. L'approche transversale de la communication interne et la transparence des informations vis-à-vis des parties prenantes externes sont des outils pertinents pour la mise en œuvre de la RS de la collectivité ou de l'organisme public.

Critère 3 :

Ressources humaines, relations et conditions de travail

Ce critère permet à l'expert d'analyser la manière dont la collectivité ou l'organisme public gère les ressources humaines et met en place des actions afin de stimuler les hommes et les femmes.

Pour être en phase avec les questions centrales 2 et 3 de l'ISO 26000, les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles et sociales et en respectant l'équité et les droits de l'Homme à tous les niveaux.

Critère 4 :

Aménagement durable du territoire et urbanisme

Ce critère permet de voir et d'évaluer comment la collectivité ou l'organisme public pense et organise son territoire dans le but de favoriser son développement. De bonnes pratiques en matière d'aménagement et d'urbanisme constituent un moyen efficace de contribuer de manière

significative à la promotion et à l'émergence d'espaces plus responsables et plus durables.

Critère 5 :

Dynamiques locales et services aux populations

Ce critère consiste à étudier la manière dont les collectivités ou les organismes publics, à partir de leurs pratiques économiques, sociales et culturelles, tentent d'amorcer une nouvelle approche de développement des territoires incluant les principes de la responsabilité sociétale. Il convient de s'arrêter sur la stratégie de la collectivité ou de l'organisme public afin de voir si elle ou s'il s'est engagé dans une démarche destinée à rendre son territoire attractif, responsable au plan social et environnemental mais également économiquement viable. Ce critère est en lien direct avec la dernière question centrale de l'ISO 26000 « communauté et développement local ».

Critère 6 :

Prise en compte de l'environnement

Ce critère permet d'évaluer la manière dont la collectivité ou l'organisme public intègre les préoccupations environnementales dans ses pratiques et ses politiques. L'enjeu environnemental tient une place de premier ordre dans toute stratégie de responsabilité sociétale et il nécessite de mettre en œuvre des actions au quotidien afin de prévenir la pollution, d'utiliser durablement les ressources, qu'elles soient renouvelables ou non renouvelables, d'atténuer les changements climatiques et de protéger les milieux et la biodiversité qu'ils renferment. Ce critère est en lien direct avec la 4^{ème} question centrale de l'ISO 26000 « environnement ».

LE MARCHÉ POUR L'ACCOMPAGNEMENT DU DISPOSITIF DE SENSIBILISATION A LA RSO

Objet du marché : « Réalisation des diagnostics RSO des projets de + 2M€ cofinancés dans le cadre du PO FEDER-FSE Aquitaine 2014-2020 »

Durée 1 an : à compter du 4 mai 2018 (renouvelable 3 fois)

Périmètre du marché :

- Développement du rapport RSO en ligne via SPHINX (art. 3.4 du CCTP)
- Réalisation des diagnostics « Structure + projet » et « Focus projet » (art. 3.1b) et art. 3.3d) du CCTP)
- Formation (3 sites) : actualisation de la mallette pédagogique et animation de sessions (art.2 du CCTP)
- Pilotage du marché : réunion de cadrage (art. 3.3a), réunion d'avancement (art.3.3b), réunion bilan de la prestation (art. 3.3c), réalisation et fourniture du bilan annuel des diagnostics (art. 3.3e), et présentation aux partenaires du bilan du dispositif (art.3.3f)

Conception du dispositif

Outils actualisés

- 4 outils d'autodiagnostic **dématérialisés** : 2 autodiagnostic « Focus Projet » pour structures privées et structures publiques, 2 autodiagnostic « Structure et Projet » pour structures privées et structures publiques

Livrables produits à l'issue de la campagne de diagnostics

- Tableau de suivi des diagnostics (cf. art. 3.1b) du CCTP)
- Tableau de bilan quantitatif et qualitatif des diagnostics (cf. art. 3.3d) du CCTP)
- Réalisation du bilan annuel évaluatif du dispositif RSO (cf. art. 3.3e) du CCTP) sous forme pédagogique et communicante

Formation

Pas de formation depuis janvier 2020.

Réalisation des diagnostics / Formation

Bilan 2017 / 2022 :

84 diagnostics commandés sur la période du marché entre 2017 et-2022

Soient 78 réalisés entre le 1^{er} décembre 2017 et 27 avril 2022) dont :

- **8 focus projets**
- **70 Diagnostics RSO**

3 diagnostics planifiés à réaliser d'ici fin 2022*

-

2 diagnostics annulés : projet non aboutis

14 diagnostics réalisés après le dernier COPIL d'avril 2021

Pilotage du marché

Réalisées

- 1 réunion de lancement le 23/05/2018
- 15 réunions mensuelles de suivi (mai 2018- décembre 2019)
- 4 réunions de bilan annuel de la prestation :
 - 17/12/2018 (bilan 2018)
 - 10/02/2020 (bilan 2019)
 - 11/05/2021 (bilan 2020)
 - 7/06/2022 (bilan 2021-2022)

Budget (montant TTC)

- Montant du marché AFNOR: 292 320 €
TTC (243 600 HT)
- Montant affecté par la Région : 285 000 €
- Montant engagé : 127 200 €
- ++>reste à facturer 29 640 €



La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe
agissent ensemble pour votre territoire